

การบริการของฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์ในธุรกิจสายเรือระหว่างประเทศ



นางสาว พจนา สีนฤอุดม

ศูนย์วิทยพัทยากร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาการจัดการด้านโลจิสติกส์ (สหสาขาวิชา)

บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ปีการศึกษา 2552

ลิขสิทธิ์ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

CUSTOMER SERVICE AND BUSINESS RELATIONSHIPS IN INTERNATIONAL LINERS



Miss Pojana Sinthu-udom

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of Master of Science Program in Logistics Management

(Interdisciplinary Program)

Graduate School

Chulalongkorn University

Academic Year 2009

Copyright of Chulalongkorn University

หัวข้อวิทยานิพนธ์

การบริการของฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์ในธุรกิจสายเรือระหว่าง
ประเทศ

โดย

นางสาว พจนา สิ้นธุอุดม

สาขาวิชา

การจัดการด้านโลจิสติกส์


อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก

ศาสตราจารย์ ดร. กมลชนก สุทธิวาหนฤพุดมิ


บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้บัณฑิตวิทยาลัยนี้เป็นส่วนหนึ่ง
ของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญามหาบัณฑิต


..... คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
(รองศาสตราจารย์ ดร.พรพจน์ เปี่ยมสมบุญรณ์)

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์


..... ประธานกรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร.พงศา พรชัยวิเศษกุล)


..... อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก
(ศาสตราจารย์ ดร. กมลชนก สุทธิวาหนฤพุดมิ)


..... กรรมการภายนอกมหาวิทยาลัย
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ณกร อินทร์พยุง)

พจนานุกรม : การบริการของฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์ในธุรกิจสายเรือระหว่างประเทศ.
(CUSTOMER SERVICE AND BUSINESS RELATIONSHIPS IN INTERNATIONAL LINERS) อ. ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก : ศ.ดร.กมลชนก สุทธิ
วาทนฤพุมิ, (ถ้ามี) จำนวนหน้า 137 หน้า.

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาการให้บริการของสายเรือในส่วนของการ
นำเข้าสินค้า ในมุมมองของ Customer Service Consignee และ Freight
Forwarder/Shipping Broker เพื่อนำมาปรับปรุงระบบการให้บริการของสายเรือ โดยการ
วิจัยครั้งนี้สนใจที่จะศึกษาถึงปัญหาการให้บริการของสายเรือใน 5 ด้าน คือ ปัญหาระบบการ
สื่อสาร ปัญหาระบบเอกสาร ปัญหาระบบปฏิบัติการ ปัญหาด้านความรู้ความเข้าใจ และ
ปัญหาด้านอื่นๆ ทั้งนี้พบว่าเกิดข้อบกพร่องของการให้บริการ ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะทำการศึกษา
ถึงปัญหาและอุปสรรคของการให้บริการของสายเรือในปัจจุบัน เพื่อให้เข้าใจถึงภาพรวม
ของปัญหานั้นๆของ Customer Service Consignee และ Freight Forwarder/Shipping
Broker โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจาก Customer Service Consignee และ Freight
Forwarder/Shipping Broker ด้วยแบบสอบถามเพื่อนำมาวิเคราะห์ ก่อนทำการเก็บข้อมูลเชิง
ลึกด้วยวิธีการจัดการสัมภาษณ์เชิงลึกด้วยการสัมภาษณ์ Customer Service จากการวิจัยทำ
ให้ทราบถึงปัญหา และอุปสรรคในการให้บริการของสายเรือ และสามารถนำมาปรับปรุงระบบ
การให้บริการของสายเรือ เพื่อสามารถตอบสนองความต้องการ และความพึงพอใจให้กับกลุ่ม
ลูกค้ามากยิ่งขึ้น

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

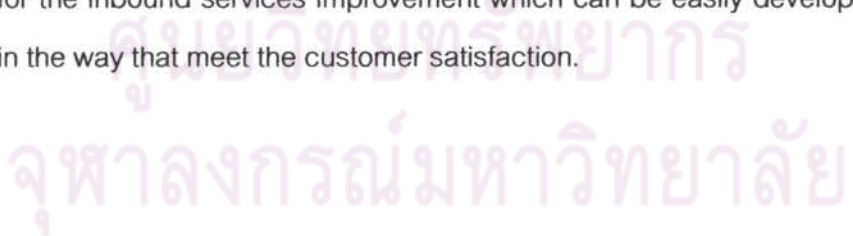
สาขาวิชา การจัดการด้านโลจิสติกส์ ลายมือชื่อนิสิต ภาควิชา
ปีการศึกษา 2552 ลายมือชื่อ อ.ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก.....

5187209820 : MAJOR LOGISTICS MANAGEMENT

KEYWORDS : CUSTOMER SERVICE / CONSIGNEE / FREIGHT FORWARDER / SHIPPING BROKER

POJANA SINTHU-UDOM : CUSTOMER SERVICE AND BUSINESS RELATIONSHIPS IN INTERNATIONAL LINERS THESIS. ADVISOR : PROF. KAMONCHANOK SUTHIWARTNARUEPUT, PH.D., 137 pp.

The Purpose of this research is for studying of the inbound services from Vessel Line and brings all the information to be the knowledge base and improving the inbound services of vessel line. The details and comments are advised from the perception of the people who involved in this industry such as Customers Service, Consignees and the Shipping Agents. This research focuses on these five problems which are the major obstacles of the inbound services and they are Communication, Documentation, Operation, Knowledge and the some others problems. This research is also found that there are some loop hole which need to be adjusted to bring out the better services for this industry by collection all information's directly from the people who's currently working in the industry and analyzing the survey form together with the personal interview. The result from this research will guide the better answer for the inbound services improvement which can be easily develop this organization in the way that meet the customer satisfaction.



Field of Study : Logistics Management

Student's Signature พจนา สินธุ์อุฒม์

Academic Year : 2009

Advisor's Signature [Signature]

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์นี้สำเร็จสมบูรณ์ด้วยความกรุณาอย่างยิ่งจากบุคคลหลายท่าน ลำดับแรก ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ ศาสตราจารย์ ดร. กมลชนก สุทธิวาทนฤพุมิ ที่ให้เกียรติมาเป็นอาจารย์ที่ปรึกษา และให้ความกรุณาในการให้คำปรึกษา และคำแนะนำ แก่ไข และให้ความเอาใจใส่อย่างดีเสมอมา นอกจากนี้ ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร .พงศา พรชัยวิเศษกุล ที่ให้ความกรุณาในการเป็นประธานสอบ รวมถึงการให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ เพื่อให้งานวิจัยสมบูรณ์ยิ่งขึ้น และขอขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร . ณกร อินทร์พยุง ที่ให้ความกรุณาเป็นกรรมการสอบภายนอกมหาวิทยาลัย

กราบขอบพระคุณ คณาจารย์ภาควิชาการจัดการด้านโลจิสติกส์ (สหสาขาวิชา) คณะบัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยทุกท่านที่ได้อบรมสั่งสอนวิชาความรู้ให้แก่ผู้วิจัย และขอบพระคุณเจ้าหน้าที่หลักสูตรการจัดการด้านโลจิสติกส์ทุกท่านที่คอยช่วยเหลือตลอดมา

ขอขอบพระคุณผู้ตอบแบบสอบถาม และผู้สัมภาษณ์ทุกท่านที่ให้ข้อมูลอันเป็นประโยชน์

ขอขอบคุณเพื่อนๆ พี่ๆ น้องๆ บริษัท OOCL (Thailand) LTD. และเพื่อนๆ การจัดการโลจิสติกส์ และทุกท่านที่คอยช่วยเหลือ และเป็นกำลังใจกันเสมอมา

สุดท้ายนี้ ขอขอบพระคุณครอบครัวที่เป็นกำลังใจในการทำวิทยานิพนธ์ให้สำเร็จอย่างสมบูรณ์

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญ.....	ช
บทที่ 1 บทนำ	
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	4
ขอบเขตของการวิจัย.....	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	5
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
แนวคิดและทฤษฎี.....	6
เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	11
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	
ประชากร.....	14
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	15
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	17
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	18
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	
ผลการวิเคราะห์.....	19
ผลการวิเคราะห์แบบสัมพัทธ์.....	68
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	
สรุปผลวิจัยแบบสอบถาม.....	72

บทที่	หน้า
สรุปผลวิจัยแบบสัมภาษณ์.....	87
ข้อเสนอแนะ.....	87
รายการอ้างอิง.....	88
ภาคผนวก	
ภาคผนวก ก : ตารางแสดงผลการทดสอบค่าเฉลี่ย.....	93
ภาคผนวก ข : แบบสอบถาม และแบบสัมภาษณ์.....	118
ประวัติผู้เขียนวิทยานิพนธ์.....	137



ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

สารบัญญัตราจ

ตารางที่		หน้า
1.1	สถิติตู้สินค้า IMPORT - EXPORT ผ่านท่าเรือแหลมฉบัง.....	1
4.1	ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามและข้อมูลองค์กรของกลุ่มลูกค้าสัมพันธ์ ...	19
4.2	อันดับของสินค้าที่นำเข้าที่มีปัญหาของกลุ่มลูกค้าสัมพันธ์.....	22
4.3	ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามและข้อมูลองค์กรของกลุ่มผู้รับสินค้า.....	23
4.4.	ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามและข้อมูลองค์กรของตัวแทนบริหารจัดการ ขนส่ง/ตัวแทนออกของ.....	24
4.5	ปัญหาระบบการสื่อสารของลูกค้าสัมพันธ์.....	26
4.6	ปัญหาด้านเอกสารของลูกค้าสัมพันธ์.....	27
4.7	ปัญหาด้านการปฏิบัติงานของลูกค้าสัมพันธ์.....	29
4.8	ปัญหาด้านความรู้ความเข้าใจของลูกค้าสัมพันธ์.....	30
4.9	ปัญหาด้านอื่น ๆ ของลูกค้าสัมพันธ์.....	32
4.10	ปัญหาระบบการสื่อสารของผู้รับสินค้า.....	33
4.11	ปัญหาด้านเอกสารของผู้รับสินค้า.....	34
4.12	ปัญหาด้านการปฏิบัติงานของลูกค้าสัมพันธ์ของผู้รับสินค้า.....	36
4.13	ปัญหาด้านความรู้ความเข้าใจของลูกค้าสัมพันธ์ของผู้รับสินค้า.....	37
4.14	ปัญหาด้านอื่น ๆ ของผู้รับสินค้า.....	38
4.15	ปัญหาระบบการสื่อสารของกลุ่มตัวแทนบริหารจัดการขนส่ง/ตัวแทนออกของ.....	39
4.16	ปัญหาด้านเอกสารของกลุ่มตัวแทนบริหารจัดการขนส่ง/ตัวแทนออกของ.....	40
4.17	ปัญหาด้านการปฏิบัติงานของลูกค้าสัมพันธ์ของของกลุ่มตัวแทนบริหารจัดการ ขนส่ง/ตัวแทนออกของ.....	42
4.18	ปัญหาด้านความรู้ความเข้าใจของลูกค้าสัมพันธ์ของของกลุ่มตัวแทนจัดส่ง สินค้า/ตัวแทนออกของ.....	43
4.19	ปัญหาด้านอื่น ๆ ของกลุ่มตัวแทนบริหารจัดการขนส่ง/ตัวแทนออกของ.....	45
4.20	ผลการทดสอบค่าเฉลี่ยของปัญหาการสื่อสารของกลุ่มลูกค้าสัมพันธ์.....	46
4.21	ผลการทดสอบค่าเฉลี่ยปัญหาเอกสารของกลุ่มลูกค้าสัมพันธ์.....	48
4.22	ผลการทดสอบค่าเฉลี่ยปัญหาเรื่องปฏิบัติงานของกลุ่มลูกค้าสัมพันธ์.....	50
4.23	ผลการทดสอบค่าเฉลี่ยปัญหาเรื่องความรู้ความเข้าใจของกลุ่มลูกค้าสัมพันธ์...	51

4.24	ผลการทดสอบค่าเฉลี่ยปัญหาเรื่องการสื่อสารของกลุ่มผู้รับสินค้า.....	54
4.25	ผลการทดสอบค่าเฉลี่ยปัญหาเรื่องเอกสารของกลุ่มผู้รับสินค้า.....	56
4.26	ผลการทดสอบค่าเฉลี่ยปัญหาเรื่องการปฏิบัติงานของกลุ่มผู้รับสินค้า.....	58
4.27	ผลการทดสอบค่าเฉลี่ยปัญหาเรื่องความรู้ความเข้าใจของกลุ่มผู้รับสินค้า.....	59
4.28	ผลการทดสอบค่าเฉลี่ยปัญหาเรื่องการสื่อสารของกลุ่มตัวแทนจัดส่งสินค้า/ กลุ่มตัวแทนออกของ.....	61
4.29	ผลการทดสอบค่าเฉลี่ยปัญหาเรื่องเอกสารของกลุ่มตัวแทนจัดส่งสินค้า/กลุ่ม ตัวแทนออกของ.....	63
4.30	ผลการทดสอบค่าเฉลี่ยปัญหาเรื่องปฏิบัติงานของกลุ่มตัวแทนจัดส่งสินค้า/กลุ่ม ตัวแทนออกของ.....	65
4.31	ผลการทดสอบค่าเฉลี่ยปัญหาเรื่องความรู้ความเข้าใจของกลุ่มตัวแทนจัดส่ง สินค้า/กลุ่มตัวแทนออกของ.....	66



ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การขนส่งทางทะเลมีความสำคัญอย่างมากในระบบการค้าระหว่างประเทศ เมื่อเทียบกับการขนส่งในรูปแบบอื่นๆ เนื่องจากการขนส่งทางทะเลสามารถขนส่งสินค้าในปริมาณมาก และมีค่าใช้จ่ายต่ำ การขนส่งสินค้าทางทะเลส่วนใหญ่เป็นการขนส่งโดยระบบตู้คอนเทนเนอร์ ดังนั้น ประเทศไทย จึงนิยมนำเข้าสินค้าจากต่างประเทศโดยการขนส่งทางทะเลโดยระบบตู้คอนเทนเนอร์เป็นจำนวนมากโดยสังเกตจากปริมาณนำเข้า-ส่งออกสินค้าทางทะเลโดยระบบตู้คอนเทนเนอร์ปีงบประมาณ 2550 – 2551

ตารางที่ 1.1. สถิติตู้สินค้า IMPORT - EXPORT ผ่านท่าเรือแหลมฉบัง

เดือน	BOX	TEU	Metric Ton
ต.ค. 50	299,823	448,451.50	4,029,929.37
พ.ย. 50	280,187	412,715.25	4,028,579.21
ธ.ค. 50.	310,702	453,836.50	4,181,430.04
ม.ค.	277,304	404,133.50	4,181,430.04
ก.พ.	275,110	404,995.50	4,044,003.01
มี.ค.	321,827	472,009.75	4,609,108.61
เม.ย.	289,443	432,193.25	4,334,602.44
พ.ค.	291,799	437,193.25	4,415,331.83
มิ.ย.	299,286	443,155.00	4,355,981.85
ก.ค.	299,073	444,764.00	4,515,222.41
ส.ค.	295,542	441,580.50	4,672,052.81
ก.ย.	294,829	445,079.75	4,446,457.10
รวมทั้งสิ้น	3,534,925	5,240,076.75	52,106,593.69

ผู้ที่เกี่ยวข้องกับการขนส่งสินค้าทางทะเลโดยระบบตู้คอนเทนเนอร์ได้แก่

- สายเรือ (Carrier)
- ผู้ส่งสินค้า (Shipper)
- ผู้รับสินค้า (Consignee)
- ผู้รับแจ้งการมาถึงของสินค้า (Notify Party)
- ตัวแทนบริหารจัดการขนส่ง (Freight Forwarder)
- ตัวแทนออกของ (Customs Broker)

ธุรกิจการขนส่งสินค้าทางเรือระหว่างประเทศโดยระบบตู้คอนเทนเนอร์มีปัจจัยหลักในการดำเนินการคือ ด้านราคา และด้านบริการ โดยในปัจจุบันธุรกิจการขนส่งสินค้าทางเรือระหว่างประเทศโดยระบบตู้คอนเทนเนอร์มีการแข่งขันกันสูง โดยผู้ใช้บริการต่างแข่งขันพัฒนาคุณภาพและบริการเพื่อดึงดูดลูกค้าให้ได้มากที่สุด

ในปัจจุบัน สภาวะค่าน้ำมันที่เพิ่มสูงมากขึ้น ทั้งยังสภาวะเศรษฐกิจของประเทศต่างๆทั่วโลกยังซบเซา แต่ค่าระวางเรือไม่สามารถปรับตัวให้สูงขึ้นตามสภาวะค่าน้ำมัน และสภาวะทางเศรษฐกิจ และเนื่องจากความไม่สมดุลกันของระวางเรือที่มีมากกว่าปริมาณสินค้า ส่งผลให้ค่าระวางเรือไม่สามารถปรับตัวให้สูงขึ้น ทั้งยังมีแนวโน้มที่จะลดลง ในขณะที่อัตราค่าภาระ(Terminal Handling Charge) รวมถึงอัตราค่าภาระเสริม (Peak Season Surcharge, Bunker Adjustment Factor, Port Security Charge ต่างๆ) มีแนวโน้มเพิ่มสูงขึ้นเนื่องจากปัญหาราคาน้ำมันที่สูงขึ้นด้วย

ดังนั้นธุรกิจการขนส่งสินค้าทางเรือระหว่างประเทศโดยระบบตู้คอนเทนเนอร์ไม่สามารถแข่งขันด้านราคาได้อีกต่อไป จึงเป็นผลให้สายเรือจึงหันมาให้ความสำคัญในการให้บริการเพื่อเป็นจุดเด่นและยังเป็นข้อได้เปรียบกับสายเรือคู่แข่ง และยังสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าอีกด้วย ซึ่งการให้บริการของสายเรือ นั้น เช่น การขนส่งที่รวดเร็ว การให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ มีเครื่องมือที่ทันสมัย และความสามารถในการสื่อสารที่ดีซึ่งได้มีการปรับปรุง

โดยนำเทคโนโลยีในการสื่อสารเข้ามาช่วย เช่น การติดต่อสื่อสารทางโทรศัพท์ เครื่องโทรสาร Email เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้า

สายเรือมีการให้บริการทั้งสินค้าส่งออก และนำเข้าซึ่งการให้บริการก็จะแตกต่างกันไปดังนี้

การให้บริการของการส่งออกสินค้า

การให้บริการการส่งออกสินค้า เริ่มจากการที่ลูกค้าสัมพันธ์ของสายเรือจะแจ้งของมูลตารางเรือเส้นทางการเดินเรือและวันประมาณการเรือออก ลูกค้าที่เป็นผู้ส่งออก (Shipper) หรือตัวแทนรับจัดการขนส่ง (Freight Forwarder) ได้ทำการจองระวางเรือ เมื่อมีการจองระวางเรียบร้อยแล้ว ลูกค้าที่เป็นผู้ส่งออกสินค้า (Shipper) หรือตัวแทนรับจัดการขนส่ง (Freight Forwarder) จะทำการส่งเอกสารซึ่งแจ้งรายละเอียดของการส่งออกและรับตู้สินค้าเพื่อทำการบรรจุสินค้า และนำกลับไปยังท่าเรือต้นทาง (Port of Loading) เพื่อทำการส่งออกไปยังท่าเรือปลายทาง (Port of Discharge)

การให้บริการของการนำเข้าสินค้า

การให้บริการของฝ่ายสินค้านำเข้า เริ่มจากการที่มีการจองระวางเรือและส่งออกสินค้าออกมา เมื่อสินค้ากำลังจะเข้ามาถึงท่าเรือปลายทาง (Port of Discharge) แผนกลูกค้าสัมพันธ์สินค้านำเข้าของสายเรือจะมีการแจ้งรายละเอียดไปยังผู้รับสินค้า (Consignee) โดยแจ้งรายละเอียดของการส่งสินค้า ดังนี้

1. ส่งเอกสารเพื่อแจ้งรายละเอียดของการส่งสินค้า เช่น สำเนาใบตราส่ง
2. แจ้งวันประมาณการเรือเข้า
3. แจ้งชื่อเรือ
4. รายละเอียดการสำแดงบัญชีสินค้า (Manifest)
5. แจ้งค่าใช้จ่าย
6. เอกสารอื่นๆที่เกี่ยวข้อง

ซึ่งการส่งข้อมูล และเอกสารต่างๆสามารถทำได้โดยการส่งผ่านเครื่องโทรสาร Email ไปยังผู้รับสินค้า (Consignee) หรือส่งผ่านตัวกลางเช่น ตัวแทนรับจัดการขนส่ง (Freight Forwarder) หรือ ตัวแทนออกของ (Customs Broker)

ในปัจจุบัน การให้บริการของสายเรือยังไม่พัฒนาจนสามารถสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้กับลูกค้าได้ ซึ่งสาเหตุอาจเกิดจากการระบบการสื่อสารของสายเรือ ด้านเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการนำเขาสินค้า ระบบปฏิบัติงานของสายเรือ หรือความรู้ความเข้าใจของการนำเขาสินค้า

เนื่องจากสินค้านำเข้าเป็นเรื่องของปลายทางซึ่งสินค้านำเข้ากำลังจะเข้ามาถึงจุดหมาย ดังนั้นจึงมีข้อจำกัดของเรื่องเวลา และยังมีข้อจำกัด กฎ ระเบียบของท่าเรือ และกรมศุลกากร

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้ทำการศึกษาดำเนินการทำการศึกษาดำเนินการให้บริการของฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์ของสายเรือขนส่งสินค้านำเข้าระหว่างประเทศโดยระบบตู้คอนเทนเนอร์ เนื่องจากมีการแข่งขันทางด้านบริการของสายเรือที่มีการปรับตัวสูงขึ้น ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะศึกษา การบริการของฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์ในธุรกิจการสายเรือระหว่างประเทศ เพื่อเป็นแนวทางการปรับปรุงการให้บริการของสายเรือให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับสินค้า (Consignee) ตัวแทนบริหารจัดการขนส่ง (Freight Forwarder) รวมไปถึงตัวแทนออกของ (Customs Broker) อีกด้วย

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัญหา และอุปสรรคการให้บริการของสายเรือในมุมมองของ
 - 1.1. เจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ของสายเรือ (Customer Service)
 - 1.2. ผู้รับสินค้า (Consignee)
 - 1.3. ตัวแทนการจัดส่ง สินค้า (Freight Forwarder)/ตัวแทนออกของ (Customs Broker)
2. เพื่อปรับปรุงการให้บริการของสายเรือ

ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยนี้ได้ทำการศึกษาดังนี้

1. กลุ่มตัวแทนลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Service) ของสายเรือขนส่งทางทะเลระหว่างประเทศโดยระบบตู้คอนเทนเนอร์ (Container Liner)
2. กลุ่มผู้รับสินค้า (Consignee)

3. กลุ่มตัวกลางที่บริการจากสายเรือ คือ ตัวแทนบริหารจัดการขนส่ง (Freight Forwarder) หรือตัวแทนออกของ (Customs Broker)
4. การให้บริการของสายเรือในส่วนของสินค้านำเข้า

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อทราบถึงปัญหาการให้บริการในส่วนของสินค้านำเข้าของสายเรือระหว่างประเทศโดยระบบตู้คอนเทนเนอร์
2. เพื่อเป็นแนวทางให้สายเรือระหว่างประเทศโดยระบบตู้คอนเทนเนอร์นำมาพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับสินค้า (Consignee) ตัวกลางคือ ตัวแทนบริหารจัดการขนส่ง (Freight Forwarder) และตัวแทนออกของ (Customs Broker)
3. เพื่อทราบถึงข้อคิดเห็นและทัศนคติของลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Service) ผู้รับสินค้า (Consignee) ตัวกลางคือ ตัวแทนบริหารจัดการขนส่ง (Freight Forwarder) และตัวแทนออกของ (Customs Broker) ต่อการให้บริการของสายเรือ

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎี

ในการศึกษาปัญหาด้านการบริการของฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์ในธุรกิจการสายเรือระหว่างประเทศสำหรับสินค้านำเข้า ผู้ศึกษาได้อาศัยแนวความคิดเพื่อเป็นกรอบในการศึกษาดังนี้

1. ความหมายการบริการ
2. การจัดการลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Relationship Management หรือ CRM)
3. เทคโนโลยีในการบริหารลูกค้า
4. แนวความคิดเกี่ยวกับคุณภาพของการให้บริการ

ความหมายการบริการ

จิตตินันท์ เตชะคุปต์ (2542: 8) สรุปความหมายของการบริการว่า หมายถึง กิจกรรมหรือกระบวนการดำเนินงานอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคล หรือองค์การเพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่น และก่อให้เกิดความพึงพอใจจากผลการกระทำนั้น

ปลายฝน สุขารมย์ (2534: 12) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง การกระทำที่เปี่ยมไปด้วยความช่วยเหลือ การให้ความช่วยเหลือ การดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น

สมชาย กิจยรรยง (2544 : 15) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง เทคนิค กลยุทธ์ ทักษะและความแนบเนียนต่างๆ ที่มาใส่ใจลูกค้า ผู้ที่ติดต่อ หรือบุคคลทั่วไปที่มาใช้บริการ

สรุปได้ว่า การบริการหมายถึง กิจกรรมที่บุคคล กลุ่มบุคคลจัดขึ้นเพื่ออำนวยความสะดวกหรือผลประโยชน์ที่เอื้อให้ โดยเป็นได้ทั้งบริการที่เกี่ยวข้องกับสินค้า และไม่เกี่ยวข้องกับสินค้า โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อตอบสนองความต้องการ และความจำเป็นของลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจสูงสุด

การจัดการลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Relationship Management หรือ CRM)

การจัดการลูกค้าสัมพันธ์ (Customer relationship management หรือ CRM) มีแนวปฏิบัติทางธุรกิจที่มีการทำมานานอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะการทำธุรกิจในประเทศแถบเอเชีย แต่ไม่เห็นเด่นชัดเพราะกลมกลืนกับวัฒนธรรม CRM เป็นการผูกใจลูกค้าด้วยวิธีการต่างๆ

การจัดการลูกค้าสัมพันธ์ เริ่มมีผู้ให้ความสนใจเพราะบริษัทต่างๆ พบว่าตลาดการซื้อขายเริ่มเปลี่ยนไป ลูกค้ามีทางเลือกในการซื้อสินค้ามากขึ้น มีคู่แข่งทั้งจากภายในและต่างประเทศรวมทั้งการเติบโตและพัฒนาการอย่างรวดเร็วของเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ทำให้ลูกค้ามีข้อมูลประกอบการตัดสินใจซื้อสินค้าได้มากขึ้น สามารถค้นหาว่ามีผู้ค้ารายใดในตลาดบ้าง และราคาเปรียบเทียบเป็นอย่างไร

CRM เป็นแนวคิดที่บอกว่าองค์กรไม่ใช่เพียงแต่ให้ความสำคัญกับลูกค้าเท่านั้น แต่ต้องมองความสัมพันธ์กับลูกค้าเป็นทรัพย์สินที่มีค่าความสัมพันธ์ที่ดีจะนำมาซึ่งยอดขายและการเติบโตของธุรกิจความสัมพันธ์ประกอบด้วย การหา ลูกค้าใหม่และการรักษาลูกค้าเก่าไปไว้โดยเลือกใช้ปฏิสัมพันธ์ที่เหมาะสมกับความต้องการของลูกค้าแต่ละราย

ประโยชน์จะได้รับจากความสัมพันธ์ที่ดี

- สร้างความจงรักภักดี (Loyalty) ของลูกค้าในระยะยาว
- เพิ่มยอดขายในระยะยาว
- สร้าง ประวัติ ชื่อเสียงและภาพพจน์ที่ดีของบริษัท เพราะลูกค้าจะบอกกันปากต่อปากถึงบริการหรือสินค้าที่ดี
- เพิ่มโอกาสในการเติบโตของธุรกิจ

เทคโนโลยีในการบริหารลูกค้า

เทคโนโลยีสารสนเทศถูกนำมาใช้ในการบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้าเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในงานต่อไปนี้

- ระบบการตลาดอัตโนมัติ (Market Automation) เป็นการนำเทคโนโลยีมาช่วยวิเคราะห์ข้อมูลเฉพาะบุคคล (Personalization) ประวัติลูกค้า (ประเภทของสินค้าที่ซื้อ จำนวนมูลค่าในการซื้อ ความถี่ในการซื้อ) การตลาดทางไกล (Tele-Marketing)
- การขายอัตโนมัติ (Sales Automation) กระบวนการขายเป็นกระบวนการที่ทำให้สินค้าไปสู่มือลูกค้า หรือการให้บริการกับลูกค้า กระบวนการจะเริ่มตั้งแต่การให้ข้อมูลของสินค้าและราคา
- บริการ (Service) เป็นงานให้บริการลูกค้า ได้แก่ ระบบ Call Center การตอบคำถามของลูกค้า การบริหาร Workflow การโต้ตอบผ่านระบบ IVR (Interactive Voice Response) ศูนย์บริการ การจัดทำเว็บไซต์ เพื่อให้บริการดาวน์โหลดไฟล์ รับแจ้งปัญหาการให้ข้อมูลผ่านทางโทรศัพท์มือถือ
- พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-commerce) เป็นการทำธุรกรรมผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ตั้งแต่การให้ข้อมูลสินค้า การทำรายการซื้อขาย และระบบการชำระเงิน ความปลอดภัย
- คลังข้อมูล (Data Warehousing) เป็นการรวมฐานข้อมูลหลายฐานจากระบบปฏิบัติการ
- การใช้เทคโนโลยีอินเทอร์เน็ต (Internet Technology) เป็นการนำเทคโนโลยีมาใช้ปรับปรุงปฏิสัมพันธ์กับลูกค้าเช่น การใช้ เว็บเทคโนโลยี การใช้ e-mail การใช้ระบบส่งข้อความ (Instant Messaging) เช่น MSN Messenger
- ระบบศูนย์บริการลูกค้า (Call Center) การใช้ระบบ PC Telephony รวมถึง Internet Telephony ซึ่งเป็นการรวมระบบโทรศัพท์เข้ากับ

ระบบงานต่างๆ เช่น ฐานข้อมูลของลูกค้า การขาย การเงิน และ
ผลิตภัณฑ์ เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าอย่างรวดเร็ว

การเลือกเทคโนโลยีที่เหมาะสมจะทำให้ธุรกิจสามารถให้บริการดีขึ้นโดยใช้ต้นทุน
ที่ลดลง สามารถใช้ช่องทางการติดต่อสื่อสารที่เหมาะสมกับการทำธุรกิจ ดังนั้นธุรกิจขนาดใหญ่ใน
ปัจจุบันเริ่มให้ความสนใจในการปรับปรุงระบบการจัดการลูกค้าสัมพันธ์แบบเก่าเป็นระบบที่มีการ
นำเทคโนโลยีมาใช้มากขึ้นเรียกว่าระบบการจัดการลูกค้าสัมพันธ์ออนไลน์ (Electronic Customer
Relationship Management หรือ e-CRM)

แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

Buzzell และGale (1987: 111) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ
(Service Quality) ไว้ว่า เป็นเรื่องที่ได้รับความคิดเห็น และให้ความสำ คัญอย่างจริงจังมาเมื่อไม่
นานมานี้จากการค้นคว้าวิจัยเกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้บริโภค และผลความคาดหวังของลูกค้า
หลังจากการซื้อสินค้าและบริการ พบว่า คุณภาพของการบริการเป็นเรื่องที่ซับซ้อนขึ้นอยู่กับทัศนะ
หรือการรับรู้ที่แตกต่างกันของลูกค้า หรืออีกนัยหนึ่ง คุณภาพของการบริการก็คืออะไรก็ตามที่
ลูกค้าเห็นว่าดีเป็นที่ถูกใจพอใจ

จิตตินันท์ เตชะคุปต์ (2542: 23 – 26) ได้เสนอลักษณะเฉพาะของการบริการที่
แตกต่างไปจากสินค้า หรือผลิตภัณฑ์ทั่วไป ดังนี้

สาระสำคัญของความไว้วางใจ (Trust) การบริการเป็นกิจกรรม หรือการกระทำ ที่
ผู้ให้บริการปฏิบัติต่อผู้รับบริการ ขณะที่กระบวนการบริการเกิดขึ้น ผู้รับบริการจึงไม่สามารถทราบ
ล่วงหน้าได้ว่าจะได้รับการปฏิบัติอย่างไรจนกว่ากิจกรรมการบริการจะเกิดการตัดสินใจซื้อ
บริการจึงจำ เป็นต้องขึ้นอยู่กับความไว้วางใจซึ่งแตกต่างจากการซื้อสินค้าทั่วไปที่ผู้บริโภคสามารถ
หยิบจับตรวจสอบดูสินค้าก่อนที่จะตัดสินใจซื้อได้ การบริการทำ ได้เพียงการให้คำ อธิบายสิ่งที่ลูกค้าจะ
ได้รับการรับประกันคุณภาพ หรือการอ้างอิงประสบการณ์ที่ผู้อื่นได้เคยใช้บริการมาแล้ว

สิ่งที่จับต้องไม่ได้ (Intangibility) การบริการมีลักษณะเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้ และ
ไม่อาจสัมผัสได้ก่อนที่จะมีการซื้อเกิดขึ้นได้ ผู้ซื้อ หรือลูกค้าไม่อาจรับรู้การบริการล่วงหน้าหรือก่อนที่
จะตกลงใจซื้อเหมือนกับการซื้อสินค้าทั่วไป นอกจากนั้นการซื้อบริการก็เป็น การซื้อที่จับต้องไม่ได้

เพียงแต่อาศัยความคิดเห็น ทัศนคติ และประสบการณ์เดิมที่ได้รับประกอบการตัดสินใจซื้อบริการนั้นๆ โดยผู้ซื้ออาจกำหนดเกณฑ์เกี่ยวกับคุณภาพ หรือประโยชน์ของการบริการที่ตนควรได้รับ แล้วจึงตัดสินใจซื้อบริการที่ตรงกับความต้องการ

ลักษณะที่แบ่งแยกออกจากกันไม่ได้ (Inseparability) การบริการมีลักษณะที่ไม่อาจแบ่งแยก จากตัวบุคคล หรืออุปกรณ์เครื่องมือที่ทำหน้าที่เป็นผู้ให้บริการหรือผู้ขายบริการนั้นๆ ได้การผลิตและการบริโภคการบริการจะเกิดขึ้นในเวลาเดียวกัน หรือใกล้เคียงกันกับการขายบริการซึ่งจะแตกต่างจากสินค้าที่มีการผลิต การขายสินค้าแล้วจึงเกิดการบริโภคภายหลัง นอกจากนี้การดำเนินการบริการไม่สามารถแบ่งแยกส่วนประกอบในตัวของมันเองออกจากกัน เหมือนเช่นการผลิตสินค้าทั่วไปได้ ผู้ให้บริการจะเป็นผู้ขายบริการโดยตรง ให้แก่ผู้บริโภค ซึ่งเป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง ตั้งแต่เริ่มให้บริการจนกระทั่งบริการนั้นสิ้นสุดลง

ลักษณะที่แตกต่างไม่คงที่ (Heterogeneity) การบริการมีลักษณะที่ไม่คงที่และไม่สามารถกำหนดมาตรฐานที่แน่นอนได้ เนื่องจากการบริการแต่ละแบบขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการแต่ละคน ซึ่งมีวิธีการให้บริการเป็นลักษณะเฉพาะของตนเอง ถึงแม้จะเป็นการบริการอย่างเดียวกันจากผู้ให้บริการคนเดียวกัน แต่ต่างวาระกัน คุณภาพของการบริการก็อาจแตกต่างกันได้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการ ผู้รับบริการ ช่วงเวลาของการบริการ และสภาพแวดล้อมขณะบริการที่แตกต่างกัน

ลักษณะที่ไม่สามารถเก็บรักษาไว้ได้ (Perishability) การบริการมีลักษณะที่ไม่สามารถเก็บรักษา หรือเก็บสำรองไว้ได้เหมือนกับสินค้าทั่ว ๆ ไป เมื่อไม่มีความต้องการใช้บริการ จะเกิดเป็นความสูญเปล่าที่ไม่อาจเรียกกลับคืนมาใช้ประโยชน์ใหม่ได้ การบริการจึงมีความสูญเสียบค่อนข้างสูงขึ้นอยู่กับความต้องการใช้บริการในแต่ละช่วงเวลา

ลักษณะที่ไม่สามารถแสดงความเป็นเจ้าของได้ (Non - Ownership) การบริการมีลักษณะที่ไม่มีความเป็นเจ้าของเมื่อมีการซื้อบริการเกิดขึ้น ซึ่งแตกต่างจากการซื้อสินค้าทั่วไปอย่างเห็นได้ชัด เพราะเมื่อมีผู้จ่ายเงินซื้อสินค้าใดก็จะเป็นเจ้าของสินค้านั้นอย่างถาวรทันที ในขณะที่ผู้ซื้อจ่ายเงินซื้อบริการใดก็จะเป็นค่าบริการนั้น ที่ผู้ซื้อจะได้รับตามเงื่อนไขของการบริการแต่ละประเภท เพราะการบริการไม่ใช่สิ่งของ แต่เป็นกิจกรรมหรือกระบวนการของการกระทำ นั้นจะเห็นได้ว่า ลักษณะของการบริการจะแตกต่างไปจากสินค้า หรือผลิตภัณฑ์อย่างเห็นได้ชัด โดยกิจกรรมของการบริการจะเกิดขึ้นได้นั้นขึ้นอยู่กับความไว้วางใจ เพราะเป็นสิ่งที่ไม่สามารถจับต้องได้ ไม่สามารถแบ่งแยกออกจากกันได้ เก็บรักษาไม่ได้ และไม่สามารถแสดงความเป็นเจ้าของเมื่อมีการซื้อขายบริการเกิดขึ้น ซึ่งทำให้การบริการต้องคำนึงถึงองค์ประกอบของการบริการที่ดีว่ามีอะไรบ้างที่จะส่งเสริมให้เกิดประสิทธิภาพในการบริการ

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากงาน สันติสงวนศักดิ์ (2546) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติต่องานบริการ บุคลิกภาพ กับคุณภาพการบริการลูกค้าของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) พบว่าทัศนคติต่องานบริการมีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการของพนักงานบริการลูกค้าในเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 องค์ประกอบบุคลิกภาพด้านความเปิดกว้างมีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการในเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 องค์ประกอบบุคลิกภาพด้านการยอมรับผู้อื่นมีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการในเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และองค์ประกอบบุคลิกภาพด้านการมีสติมีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการในเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ไม่พบว่าองค์ประกอบบุคลิกภาพด้านความห้วนไห้วมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับคุณภาพการให้บริการ

ชโย ศักดิ์เสมอพรหม (2548) ได้ศึกษาเรื่องทัศนคติของตัวแทนออกของรับอนุญาตระดับพิเศษ (Customs Broker) ที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ศุลกากรที่ปฏิบัติงานประจำท่ากรณีศึกษาท่าเรือแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี สรุปได้ว่า ทัศนคติของตัวแทนออกของรับอนุญาตระดับพิเศษ (Customs Broker) ที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ศุลกากรที่ปฏิบัติงานประจำท่ากรณีศึกษาเขตท่าเรือแหลมฉบังจังหวัดชลบุรี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาทัศนคติของตัวแทนออกของรับอนุญาตระดับพิเศษที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ศุลกากรที่ปฏิบัติงานประจำท่าและเพื่อศึกษาแนวทางในการปรับปรุงและแก้ไขในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ศุลกากรที่ปฏิบัติงานประจำท่า ได้เลือกชาวความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 95 และค่าความคาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่างอยู่ที่ร้อยละ 10 สำหรับ กลุ่มตัวอย่างอยู่ที่ 83 ตัวอย่าง จากจำนวนตัวแทนออกของรับอนุญาตระดับพิเศษทั้งหมด 500 คน ในการกำหนดวิธีสำหรับการศึกษาจะใช้สถิติร้อยละในการอธิบายระดับความพึงพอใจในด้านต่างๆ ของการให้บริการของเจ้าหน้าที่ศุลกากรประจำท่าประกอบการ โดยแยกเป็น 3 ด้าน คือ 1) ด้านรูปแบบของการให้บริการ 2) ด้านสถานที่ของการให้บริการ 3) ด้านจริยธรรมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ศุลกากร จากการศึกษพบว่าในด้านรูปแบบการให้บริการ และด้านสถานที่ของการให้บริการมีระดับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ที่ 2.40 และ 2.37 ตามลำดับ เมื่อเทียบกับมาตราส่วนประมาณค่าพบว่าอยู่ในเกณฑ์ของระดับ "พึงพอใจ" และมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อการปรับปรุงในส่วนของคุณภาพพื้นที่ส่วนกลางและการรักษาความปลอดภัยของสถานที่จอดรถ ในด้านจริยธรรมของการให้บริการของเจ้าหน้าที่ศุลกากรพบว่า มีระดับความพึงพอใจอยู่ที่ 2.13 หรืออยู่ในเกณฑ์ระดับของ "ไม่แสดงความคิดเห็น" และมี

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในส่วนทางด้านความเสมอภาคและการปฏิเสธรับของกำนัล มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยในเกณฑ์ค่อนข้างต่ำ อาจเป็นเพราะการปฏิบัติมิชอบของเจ้าหน้าที่เองหรือการที่ตัวแทนออกของยังมีความเชื่อเดิมในการให้ของกำนัลเพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ศุลกากร

ธานินท์ สุวงศ์วาร (2541) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อคุณภาพในงานบริการส่วนหน้าของโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร ตามการรับรู้ของหัวหน้างาน กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานให้บริการส่วนหน้าของโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร ที่เป็นสมาชิกของสมาคมโรงแรมไทยจำ นวน 331 คน โดยดัดแปลงแบบประเมินคุณภาพบริการมาจาก ทฤษฎี SERVQUAL ของพาราชูรามานและคณะ เพื่อให้หัวหน้างานเป็นผู้ประเมินผลงานด้านคุณภาพของการให้บริการของพนักงาน มีการหาค่าความเที่ยงตรงตามเนื้อหา จากผู้บริหารระดับสูงของโรงแรม และมีการ pre-test เพื่อหาความเชื่อมั่นของแบบประเมิน ผลพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลซึ่งประกอบด้วย ความแตกต่างทางเพศ ระดับการศึกษา อายุการทำงาน และรายได้ ไม่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานส่วนหน้าของโรงแรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แต่การกำกับกับการแสดงออกของตนเอง 2 องค์ประกอบ คือ การใช้ข้อมูลจากสถานการณ์ และการปรับตัวเองในสถานการณ์ต่างๆ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพการให้บริการของพนักงานส่วนหน้า นอกจากนี้ค่านิยมในการบริการซึ่งประกอบด้วย ความภาคภูมิใจ ความสนใจในงานบริการ ค่านิยมต่อการมุ่งอนาคต ค่านิยมต่อ 56 อาชีพ และค่านิยมต่อองค์การ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพของการให้บริการของพนักงานส่วนหน้า

พัฒน์พงศ์ สืบนุกการณ์ (2542) ศึกษาการเปรียบเทียบปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการบริการของพนักงาน: ศึกษากรณีสำนักงานบริการโทรศัพท์ บริษัทเทเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด(มหาชน) พบว่า พนักงานที่ให้บริการในสำนักงานบริการโทรศัพท์ที่มีอายุแตกต่างกัน มีคุณภาพการให้บริการโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และพนักงานให้บริการในสำนักงานบริการโทรศัพท์จะมีคุณภาพการบริการน้อยลงตามระดับอายุที่สูงขึ้น ไม่พบว่า พนักงานที่ให้บริการในสำนักงานบริการโทรศัพท์ที่มีบุคลิกภาพแตกต่างกันมีคุณภาพการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

Martin Stopford (2002) ได้เขียนบทความเรื่อง E-Commerce-Implication, opportunities and threats for the Customs Broker business โดยบทความนี้ได้วิเคราะห์ทั้ง Liner Customs Broker และ Bulk Customs Broker โดยในส่วนของ Liner Customs Broker นั้นได้แบ่งโอกาสออกได้เป็น 3 หัวข้อใหญ่ คือ การลดขั้นตอนการทำงาน ทำให้เพิ่มขีดความสามารถการแข่งขัน และ สุดท้ายในเรื่องการมีจัดการที่เป็นจุดศูนย์กลาง ส่วนในเรื่องอุปสรรคนั้น ได้กล่าวถึงเพียงหัวข้อเดียวในเรื่องความเสี่ยงในการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี



ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากร

กลุ่มประชากรที่ใช้ในงานวิจัยนี้แบ่งออกเป็น 3 กลุ่มคือ

1. กลุ่มสายเรือ (Container Liner)
 - สายเดินเรือระหว่างประเทศแบบระบบตู้คอนเทนเนอร์
 - รายงานอ้างอิงจาก Transport คู่มือติดต่อส่งสินค้า ปี 2007 – 2008 และ นิตยสาร Logistic Manager (July 1, 2008 Volume 11 Issue 15) ทั้งหมด 102 ราย
 - พนักงานลูกค้าสัมพันธ์ของแผนกสินค้านำเข้า
2. ผู้รับสินค้า (Consignee)
 - ผู้ที่ทำการนำเข้าสินค้าทางเรือในรูปแบบตู้คอนเทนเนอร์มายังประเทศไทย
3. ตัวแทนบริหารจัดการขนส่ง (Freight Forwarder) และตัวแทนออกของ (Customs Broker)

กลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่จะทำการวิจัยมีขนาดจำกัด (Finite Population) โดยกลุ่มสายเรือ (Container Liner) จำนวน 100 คน กลุ่มผู้รับสินค้า (Consignee) จำนวน 50 คน และกลุ่มตัวแทนบริหารจัดการขนส่ง (Freight Forwarder)/ตัวแทนออกของ (Customs Broker) จำนวน 100 คน การวิจัยโดยใช้กลุ่มประชากรทั้งหมดเป็นกลุ่มตัวอย่างเพื่อให้ได้ผลการวิจัยที่น่าเชื่อถือ และทำการสุ่มโดยวิธีการดังนี้

การสุ่มตัวอย่างที่จะให้ในการวิจัยจะเลือกใช้ การสุ่มตัวอย่างพิจารณาตามความสะดวก(Convenience Sampling) โดยจะเลือกศึกษาจากกลุ่มประชากรที่เห็นว่าง่ายต่อการศึกษาคือ เป็นตัวอย่างที่คาดว่าจะได้รับการตอบกลับ โดยจะทำการสุ่มเลือกกลุ่มตัวอย่างทุกประเภท

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยแบ่งออกเป็น 2 ประเภทคือ แบบสอบถาม และการสัมภาษณ์เชิงลึก

แบบสอบถาม

การศึกษานี้ใช้เครื่องมือในการศึกษาโดยกำหนดเป็นแบบสอบถาม เพื่อให้ครอบคลุมเนื้อหา และวัตถุประสงค์ของการศึกษาจึงทำแบบสอบถามออกเป็น 3 ชุด ซึ่งแต่ละชุดจะแบ่งออกเป็น 2 ส่วน

ชุดที่1: เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Service) แผนกสินค้านำเข้าของสายเรือ ทักษะคติของการให้บริการของสายเรือ และข้อคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาด้านการให้บริการของสายเรือ

ชุดที่2: เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้รับสินค้า (Consignee) ทักษะคติของการให้บริการของสายเรือ และข้อคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาด้านการให้บริการของสายเรือ

ชุดที่3: เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของตัวแทนการจัดส่งสินค้า (Freight Forwarder)/ตัวแทนออกของ (Customs Broker Broker) ทักษะคติของการให้บริการของสายเรือ และข้อคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาด้านการให้บริการของสายเรือ

ซึ่งในแต่ละชุดได้แบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่1: แบบสอบถามที่เกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม และข้อมูลขององค์กรเป็นคำถามปลายปิด (Close-Ended Response Question) และคำถามปลายเปิด (Open-ended Response Question) โดยสอบถามเกี่ยวกับการศึกษา อายุงาน และข้อมูลขององค์กร

ส่วนที่2: ปัญหาและอุปสรรคของการให้บริการของสายเรือโดยแบบแบบสอบถามเป็นแบบประเมินค่า (Rating Scale) โดยใช้คำถามแบบ Likert Scale

สำหรับระดับปัญหามีเกณฑ์การให้คะแนนคำตอบดังนี้

ระดับ 5 เห็นด้วยอย่างมากที่สุด

ระดับ 4 เห็นด้วยอย่างมาก

ระดับ 3 เห็นด้วยอย่างปานกลาง

ระดับ 2 เห็นด้วยอย่างน้อย

ระดับ 1 เห็นด้วยอย่างน้อยที่สุด

จากนั้นจะนำคะแนนการใช้บริการมาหาค่าเฉลี่ยและแปลความหมายของ
ค่าเฉลี่ย ดังนี้

$$\text{คะแนนสูงสุด} = 5 \quad \text{คะแนนต่ำสุด} = 1$$

$$\begin{aligned} \text{พิสัยของคะแนนเฉลี่ย} &= \text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด} \\ &= 5 - 1 = 4 \end{aligned}$$

กำหนดระดับปริมาณการเปิดรับสื่อมี 4 ระดับ

$$\begin{aligned} \text{อัตราภาคชั้น} &= \text{พิสัย/จำนวนชั้น} \\ &= 4/5 = 0.80 \end{aligned}$$

ดังนั้น ค่าเฉลี่ยที่ได้จากการคำนวณจะแปลความหมายดังนี้

$$\text{ค่าเฉลี่ย } 4.21 - 5.00 = \text{เห็นด้วยอย่างมากที่สุด}$$

$$\text{ค่าเฉลี่ย } 3.41 - 4.20 = \text{เห็นด้วยอย่างมาก}$$

$$\text{ค่าเฉลี่ย } 2.61 - 3.40 = \text{เห็นด้วยอย่างปานกลาง}$$

$$\text{ค่าเฉลี่ย } 1.81 - 2.60 = \text{เห็นด้วยอย่างน้อย}$$

$$\text{ค่าเฉลี่ย } 1.00 - 1.80 = \text{เห็นด้วยอย่างน้อยที่สุด}$$

แบบสัมภาษณ์เชิงลึก

การจัดทำแบบสัมภาษณ์นั้นจะทำหลังจากที่นำข้อมูลการวิเคราะห์ของแบบสอบถามนั้นมาสรุป หลังจากนั้นจึงจะจัดทำแบบสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ค้าสัมพันธ์ของสายเรือ (Customer Service)

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาวิจัยนี้จะใช้การวิจัยแบบสำรวจ (Survey Research) โดยจะมีการเก็บข้อมูลเป็น 2 ส่วน คือ ข้อมูลทุติยภูมิ และ ข้อมูลปฐมภูมิ

ข้อมูลทุติยภูมิ

ได้จากการทบทวนและค้นคว้าข้อมูลที่ได้จากวิเคราะห์ หรืองานวิจัยอื่นๆ เช่น บทความเพื่อให้ได้ข้อมูลขั้นต้น นอกจากนี้ยังมีงานวิจัยอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง และทฤษฎีต่างๆ อีกด้วย

ข้อมูลปฐมภูมิ

แบบสอบถาม ซึ่งจะเก็บจากกลุ่มตัวอย่าง 3 กลุ่ม คือ เจ้าหน้าที่ค้าสัมพันธ์ของสายเรือ (Customer Service) ผู้รับสินค้า (Consignee) และตัวแทนบริหารจัดการขนส่ง (Freight Forwarder) หรือตัวแทนออกของ (Customs Broker)

- เจ้าหน้าที่ค้าสัมพันธ์ (Customer Service) : แบบสอบถามจะส่งให้ทุกสายเรือในกลุ่มตัวอย่าง เพื่อให้ได้ ข้อมูลที่ครอบคลุม และครบถ้วน และเพียงพอที่จะนำมาข้อมูลในกลุ่มของสายเรือ โดยจะเน้นความสำคัญในเรื่องปัญหา และอุปสรรคการให้บริการของสายเรือ
- ผู้รับสินค้า (Consignee) เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างโดยแบบสอบถามเพื่อให้ได้เนื้อหาที่ครอบคลุม โดยจะให้ความสำคัญเรื่อง ปัญหา และอุปสรรคการให้บริการของสายเรือ
- ตัวแทนบริหารจัดการขนส่ง (Freight Forwarder) หรือ ตัวแทนออกของ (Customs Broker) เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างโดยแบบสอบถามเพื่อให้ได้เนื้อหาที่ครอบคลุม โดยจะให้ความสำคัญเรื่องปัญหา และอุปสรรคการให้บริการของสายเรือ

การสัมภาษณ์เชิงลึก จัดการสัมภาษณ์เชิงลึกกับเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Service) โดยการคัดเลือกผู้ที่จะมาสัมภาษณ์ และการออกแบบคำถามในการ สัมภาษณ์จะทำการตั้งคำถามหลังจากได้ข้อมูลการวิเคราะห์จากแบบสอบถามนั้นแล้ว เพื่อให้ได้ ข้อมูลที่ตรงประเด็นในการทำวิจัยครั้งนี้

การวิเคราะห์ข้อมูล

แบบสอบถาม

การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามนั้นจะใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จเพื่อการวิจัย ทางสังคมศาสตร์ (Statistic Package for Social หรือ SPSS) ในการประมวลผลข้อมูล โดยวิธี สถิติที่มีข้อมูดังนี้

สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)

การวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามโดยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (Standard Deviation) เป็นต้น โดยจะนำมาเป็นสถิติที่ใช้สรุปข้อมูลในด้านพฤติกรรม การให้บริการขององค์กรสายเรือ และการใช้บริการของลูกค้า

One Sample T-Test

การทดสอบค่าเฉลี่ยของกลุ่มประชากรกลุ่มเดียว เป็นการทดสอบว่าค่าเฉลี่ยของ ประชากร นั้นแตกต่างจากค่าเฉลี่ยที่กำหนดไว้ในสมมติฐานอย่างมีนัยสำคัญหรือไม่

การตั้งสมมติฐาน H_0 : ค่าเฉลี่ย \leq ค่าทดสอบ

H_1 : ค่าเฉลี่ย $>$ ค่าทดสอบ

จะปฏิเสธ H_0 และ ยอมรับ H_1 เมื่อ 1. Sig. (2-tailed)/2 < 0.05 และ 2. t-value เป็นบวก

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์

การศึกษาเรื่อง “การศึกษาปัญหาด้านการบริการของฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์ในธุรกิจการสายเรือระหว่างประเทศ” ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาโดยวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานลูกค้าสัมพันธ์แผนกสินค้านำเข้าของสายเรือ (Customer Service) จำนวน 100 คน ผู้รับสินค้า (Consignee) จำนวน 50 คน และตัวแทนรับจัดการขนส่ง (Freight Forwarder) หรือตัวแทนออกของ (Customs Broker) จำนวน 100 คน คนนำมาวิเคราะห์ค่าทางสถิติ ซึ่งผลการวิเคราะห์ มีดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะประชากรศาสตร์

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ปัญหา และอุปสรรคของการให้บริการของสายเรือ

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามและข้อมูลขององค์กร

1.1 กลุ่มลูกค้าสัมพันธ์

ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ การศึกษา อายุ การทำงานลักษณะองค์กร รูปแบบการให้บริการองค์กร การรวมกลุ่มพันธมิตร การนำสินค้าเข้าจากทวีปต่างๆ ปริมาณการนำเข้า สินค้า(ตู้ต่อเดือน)โดยนำเสนอข้อมูลเป็นจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างตามตารางดังนี้

ตารางที่ 4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามและข้อมูลองค์กรของกลุ่มลูกค้าสัมพันธ์

ข้อมูลทั่วไป		จำนวน	ร้อยละ
การศึกษา	อนุปริญญา หรือเทียบเท่า	8	8.0
	ปริญญาตรี	86	86.0
	สูงกว่าปริญญาตรี	6	6.0
	รวม	100	100.0 <input type="checkbox"/>

อายุการทำงาน	ต่ำกว่า 1 ปี	2	2.0
	1-3 ปี	30	30.0
	3-5 ปี	20	20.0
	5-7 ปี	12	12.0
	7-9 ปี	12	12.0
	9 ปีขึ้นไป	24	24.0
	รวม	100	100.0 <input type="checkbox"/>
ลักษณะขององค์กร	องค์กรที่มีคนไทยเป็นเจ้าของ	22	22.0
	องค์กรข้ามชาติ	78	78.0
	รวม	100	100.0 <input type="checkbox"/>
รูปแบบการให้บริการองค์กร	ให้บริการขนส่งเพียงองค์กรเดียว	58	58.0
	ให้บริการขนส่งที่มีองค์กรอื่นสนับสนุน	42	42.0
	รวม	100.0	100.0 <input type="checkbox"/>
การรวมกลุ่มพันธมิตร	มี	60	61.2
	ไม่มี	38	38.8
	รวม	98	100.0 <input type="checkbox"/>
การนำสินค้าจากทวีปต่าง ๆ	เอเชีย	96	96.0
	อเมริกา	4	4.0
	รวม	200	100.0 <input type="checkbox"/>
ปริมาณการนำเข้าสินค้า	ต่ำกว่า 1,000 ตู้ต่อเดือน	12	14.0
(ตู้ต่อเดือน)	1,000 – 4,999 ตู้ต่อเดือน	34	39.5
	5,000 – 9,999 ตู้ต่อเดือน	24	27.9
	10,000 ตู้ต่อเดือนขึ้นไป	16	18.6
	รวม	86	100.0 <input type="checkbox"/>

จากตารางที่ 4.1 แสดงข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามและข้อมูลขององค์กร พบว่า

การศึกษากลุ่มตัวอย่างสำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรีมากที่สุดร้อยละ 86.0 รองลงมา อนุปริญญาหรือเทียบเท่า ร้อยละ 8 และน้อยที่สุดสูงกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 6.0

อายุการทำงาน กลุ่มตัวอย่างมีอายุการทำงาน 1-3 มากที่สุด ร้อยละ 30.0 รองลงมา 9 ปีขึ้นไป ร้อยละ 24.0 และ น้อยที่สุด ต่ำกว่า 1 ปี ร้อยละ 2.0

ลักษณะขององค์กร กลุ่มตัวอย่างเป็นองค์กรข้ามชาติมากที่สุด ร้อยละ 78.0 ตามด้วย เป็นองค์กรที่มีคนไทยเป็นเจ้าของ ร้อยละ 22.0

รูปแบบการให้บริการองค์กร กลุ่มตัวอย่างเป็นองค์กรให้บริการขนส่งเพียงองค์กรเดียวมากที่สุด ร้อยละ 51.0 ตามด้วยเป็นองค์กรให้บริการขนส่งที่มีองค์กรโลจิสติกส์สนับสนุนการให้บริการอื่นๆ ร้อยละ 49.0

การรวมกลุ่มพันธมิตร กลุ่มตัวอย่างมีการรวมกลุ่มพันธมิตรมากที่สุด ร้อยละ 61.2 และไม่มีการรวมกลุ่มพันธมิตร ร้อยละ 38.8

การนำสินค้าจากทวีปต่าง ๆ กลุ่มตัวอย่างนำสินค้าจากทวีปเอเชียมากที่สุด ร้อยละ 96.0 ตามด้วยนำสินค้าจากทวีปอเมริกา ร้อยละ 4.0

ปริมาณการนำเข้าสินค้า (คู่ต่อเดือน) กลุ่มตัวอย่างมีปริมาณการนำเข้าสินค้า 1,000 – 4,999 คู่ต่อเดือนมากที่สุด ร้อยละ 39.5 รองลงมา 5,000 – 9,999 คู่ต่อเดือน ร้อยละ 27.9 และน้อยที่สุด ต่ำกว่า 1,000 คู่ต่อเดือน ร้อยละ 14.0

ศูนย์วิจัยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 4.2 อันดับของสินค้าที่นำเข้าที่มีปัญหาของกลุ่มลูกค้าสัมพันธ์

ประเภทสินค้า	อันดับที่ 1	อันดับที่ 2	อันดับที่ 3
สินค้าทั่วไป	20	8	30
	(34.5)	(13.8)	(51.7)
สินค้าอันตราย	72	6	2
	(90.0)	(7.5)	(2.5)
สินค้าควบคุมคุณภาพ	12	28	8
	(25.0)	(58.3)	(16.7)

จากตารางที่ 4.2 แสดงอันดับของสินค้าที่นำเข้าที่มีปัญหาของกลุ่มลูกค้าสัมพันธ์พบว่า

สินค้าทั่วไปมีปัญหาในอันดับ 3 มากที่สุด ร้อยละ 51.7 รองลงมา อันดับ 1 ร้อยละ 34.5 และอันดับ 2 ร้อยละ 13.8

สินค้าอันตรายมีปัญหาในอันดับ 1 มากที่สุด ร้อยละ 90.0 รองลงมา อันดับ 2 ร้อยละ 7.5 และอันดับ 3 ร้อยละ 2.5

สินค้าควบคุมคุณภาพมีปัญหาในอันดับ 2 มากที่สุด ร้อยละ 58.3 รองลงมา อันดับ 1 ร้อยละ 25.0 และอันดับ 3 ร้อยละ 16.7

1.2. กลุ่มผู้รับสินค้า (Consignee)

ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ การศึกษา อายุ การทำงานชนิดของสินค้าเข้า การนำสินค้าเข้าจากทวีปต่างๆ ปริมาณการนำเข้าสินค้า (ผู้ต่อเดือน) โดยนำเสนอข้อมูลเป็นจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง ตามตาราง ดังนี้

ตารางที่ 4.3 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามและข้อมูลองค์กรของกลุ่มผู้รับสินค้า

ข้อมูลทั่วไป		จำนวน	ร้อยละ
การศึกษา	อนุปริญญา หรือเทียบเท่า	4	8.0
	ปริญญาตรี	43	86.0
	สูงกว่าปริญญาตรี	3	6.0
	รวม	50	100.0 □
อายุการทำงาน	ต่ำกว่า 1 ปี	2	4.0
	1-3 ปี	16	32.0
	3-5 ปี	8	16.0
	5-7 ปี	10	20.0
	7-9 ปี	5	10.0
	9 ปีขึ้นไป	9	18.0
	รวม	50	100.0
ประเภทสินค้าขององค์กรที่นำเข้า	สินค้าทั่วไป	33	66.0
	สินค้าอันตราย	4	8.0
	สินค้าควบคุมคุณภาพ	13	26.0
	รวม	50	100.0
การนำสินค้าจากทวีปต่าง ๆ	เอเชีย	21	42.0
	อเมริกา	12	24.0
	ยุโรป	6	12.0
	ออสเตรเลีย	4	8.0
	ตะวันออกกลาง	7	14.0
	รวม	50	100.0
ปริมาณการนำเข้าสินค้า (คู่ต่อเดือน)	ไม่เกิน 10 คู่ต่อเดือน	27	58.7
	11 – 99 คู่ต่อเดือน	11	23.9
	100 คู่ต่อเดือนขึ้นไป	8	17.4
	รวม	46	100.0

จากตารางที่ 4.3 แสดงข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามและข้อมูลขององค์กรของกลุ่มผู้รับสินค้า พบว่า

การศึกษา กลุ่มตัวอย่างสำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรีมากที่สุด ร้อยละ 86.0 รองลงมา อนุปริญญาหรือเทียบเท่าร้อยละ 8 และน้อยที่สุด สูงกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 6.0

อายุการทำงาน กลุ่มตัวอย่างมีอายุการทำงาน 1-3 ปี มากที่สุด ร้อยละ 32.0 รองลงมา 5-7 ปี ร้อยละ 20.0 และน้อยที่สุด ต่ำกว่า 1 ปี ร้อยละ 4.0

ประเภทสินค้าขององค์กรที่นำเข้า กลุ่มตัวอย่างนำเข้าสินค้าทั่วไปมากที่สุด ร้อยละ 66.0 รองลงมา สินค้าควบคุมคุณภาพ ร้อยละ 26.0 และน้อยที่สุด สินค้าอันตราย ร้อยละ 8.0

การนำสินค้าจากทวีปต่าง ๆ กลุ่มตัวอย่างนำสินค้าจากทวีปเอเชียมากที่สุด ร้อยละ 42.0 รองลงมา ทวีปอเมริกา ร้อยละ 24.0 และน้อยที่สุด ทวีปออสเตรเลีย ร้อยละ 8.0

ปริมาณการนำเข้าสินค้า (คู่ต่อเดือน) กลุ่มตัวอย่างมีปริมาณการนำเข้าสินค้าไม่เกิน 10 คู่ต่อเดือนมากที่สุด ร้อยละ 58.7 รองลงมา 11 – 99 คู่ต่อเดือน ร้อยละ 23.9 และตามด้วย 100 คู่ต่อเดือนขึ้นไป ร้อยละ 17.4

1.3 ตัวแทนบริหารจัดการขนส่ง (Freight Forwarder)/ ตัวแทนออกของ (Customs Broker)

ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ การศึกษา อายุงานและจำนวนบริษัทที่องค์กรเป็นตัวแทนบริหารจัดการขนส่งหรือตัวแทนออก โดยนำเสนอข้อมูลเป็นจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง ตามตาราง ดังนี้

ตารางที่ 4 4 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามและข้อมูลองค์กรของตัวแทนบริหารจัดการขนส่ง/ตัวแทนออกของ

ข้อมูลทั่วไป		จำนวน	ร้อยละ
การศึกษา	อนุปริญญา หรือเทียบเท่า	22	22.0
	ปริญญาตรี	76	76.0
	สูงกว่าปริญญาตรี	2	2.0
	รวม	100	100.0

อายุงาน	ต่ำกว่า 1 ปี	6	6.0
	1-3 ปี	22	22.0
	3-5 ปี	18	18.0
	5-7 ปี	23	23.0
	7-9 ปี	19	19.0
	9 ปีขึ้นไป	12	12.0
	รวม	100	100.0
จำนวนบริษัทที่องค์กรเป็นตัวแทนรับ จัดการขนส่งหรือตัวแทนออก	1- 5 บริษัท	15	15.5
	6-10 บริษัท	26	26.8
	11-15 บริษัท	10	10.3
	16 บริษัทขึ้นไป	46	47.4
	รวม	97	100.0

จากตารางที่ 4.4 แสดงข้อมูลทั่วไปของตัวแทนรับจัดการขนส่ง (Freight Forwarder)/ ตัวแทนออกของ (Customs Broker) พบว่า

ส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 76.0 มากที่สุด รองลงมา อนุปริญญา หรือเทียบเท่า คิด เป็นร้อยละ 22.0 น้อยที่สุด สูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 2.0

อายุงาน 5-7 ปี คิดเป็นร้อยละ 23.0 มากที่สุด รองลงมา อายุงาน 1-3 ปี คิดเป็นร้อยละ 22.0 และน้อยที่สุด อายุงานต่ำกว่า 1 ปี คิดเป็นร้อยละ 6.0

องค์กรเป็นตัวแทนรับจัดการขนส่งหรือตัวแทนส่งออก 16 บริษัทขึ้นไป คิด เป็นร้อยละ 47.4 มากที่สุด รองลงมา เป็นตัวแทน 6-10 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 26.8 และน้อยที่สุด เป็นตัวแทน 11-15 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 10.3

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ปัญหา และอุปสรรคของการให้บริการของสายเรือ

2.1 กลุ่มลูกค้าสัมพันธ์

ผลการวิจัยนี้ทำให้ทราบปัญหาและอุปสรรคของการให้บริการของสายเรือทั้ง 5 ด้านคือ ปัญหาระบบการสื่อสาร ปัญหาด้านเอกสาร ปัญหา ด้านการปฏิบัติงาน ปัญหาด้าน ความรู้ความเข้าใจ และปัญหาอื่น ๆ ของกลุ่มลูกค้าสัมพันธ์

ตารางที่ 4.5 ปัญหาระบบการสื่อสารของลูกค้าสัมพันธ์

รายการ	\bar{X}	S.D.	ระดับ
ผู้รับสินค้าไม่เข้าใจวิธีการการติดต่อผ่านระบบ Call Center ของสายเรือ	3.64	1.059	มาก
Freight Forwarder/ Customs Brokerไม่เข้าใจวิธีการการติดต่อผ่านระบบ Call Center ของสายเรือ	3.02	1.231	ปานกลาง
เจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์แจ้งข้อมูลสินค้านำเข้าให้กับผู้รับสินค้าแท้จริง 3 วัน ก่อนวันประมาณการเรือเข้า	3.84	1.119	มาก
เจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์แจ้งข้อมูลสินค้านำเข้าให้กับFreight Forwarder/ Customs Broker 3 วัน ก่อนวันประมาณการเรือเข้า	3.84	1.012	มาก
ผู้รับสินค้าไม่สามารถสื่อสารกับสายเรือผ่านทาง Email ได้ เนื่องจากไม่สะดวกใช้ Email	3.12	1.113	ปานกลาง
Freight Forwarder/ Customs Brokerไม่สามารถสื่อสารกับสายเรือผ่านทาง Email ได้เนื่องจากไม่สะดวกใช้ Email	2.62	1.270	ปานกลาง
ผู้รับสินค้าไม่เข้าใจรายละเอียดของเอกสารของสายเรือเนื่องจากเป็นภาษาอังกฤษ	2.58	1.084	น้อย
Freight Forwarder/ Customs Brokerไม่เข้าใจรายละเอียดของเอกสารของสายเรือเนื่องจากเป็นภาษาอังกฤษ	2.34	1.183	น้อย
เจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์มีจำนวนน้อยจึงไม่สามารถรับโทรศัพท์ได้ครบทุกสาย	3.66	1.199	มาก
รวม	3.18	.727	ปานกลาง

จากข้อมูลในตารางที่ 4.5 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นต่อ ปัญหาและอุปสรรคของการให้บริการของสายเรือด้านปัญหาระบบการสื่อสารของลูกค้าสัมพันธ์โดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.18 และพิจารณาเป็นรายชื่อ ดังนี้

เห็นด้วยในระดับมาก ได้แก่ เจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์แจ้งข้อมูลสินค้านำเข้าไปกับผู้รับสินค้า 3 วัน ก่อนวันประมาณการเรือเข้ามีค่าเฉลี่ยเท่ากับเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์แจ้งข้อมูลสินค้านำเข้าไปกับ Freight Forwarder/ Customs Broker 3 วันก่อนวันประมาณการเรือเข้า ($\bar{X} = 3.84$) เจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์มีจำนวนน้อยจึงไม่สามารถรับโทรศัพท์ที่ครบทุกสาย ($\bar{X} = 3.66$) ผู้รับสินค้าไม่เข้าใจวิธีการติดต่อผ่านระบบ Call Center ของสายเรือ ($\bar{X} = 3.64$)

เห็นด้วยในระดับปานกลาง ได้แก่ ผู้รับสินค้าไม่สามารถสื่อสารกับสายเรือผ่านทาง Email ได้เนื่องจากไม่สะดวกใช้ Email ($\bar{X} = 3.12$) Freight Forwarder/ Customs Broker ไม่เข้าใจวิธีการติดต่อผ่านระบบ Call Center ของสายเรือ ($\bar{X} = 3.02$) Freight Forwarder/ Customs Broker ไม่สามารถสื่อสารกับสายเรือผ่านทาง Email ได้เนื่องจากไม่สะดวกใช้ Email ($\bar{X} = 2.62$)

เห็นด้วยในระดับน้อย ได้แก่ ผู้รับสินค้าไม่เข้าใจรายละเอียดของเอกสารของสายเรือเนื่องจากเป็นภาษาอังกฤษ ($\bar{X} = 2.58$) และ Freight Forwarder/ Customs Broker ไม่เข้าใจรายละเอียดของเอกสารของสายเรือเนื่องจากเป็นภาษาอังกฤษ ($\bar{X} = 2.34$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.6 ปัญหาด้านเอกสารของลูกค้าสัมพันธ์

รายการ	\bar{X}	S.D.	ระดับ
ผู้รับสินค้าไม่เข้าใจรายละเอียดเอกสารของ B/L ที่เป็น Seaway Bill	2.96	.942	ปานกลาง
Freight Forwarder/ Customs Broker ไม่เข้าใจรายละเอียดเอกสารของ B/L ที่เป็น Seaway Bill	2.48	1.087	น้อย
ผู้รับสินค้าไม่เข้าใจรายละเอียดเอกสารของ B/L ที่เป็น Original BL	2.80	1.101	ปานกลาง

Freight Forwarder/ Customs Brokerไม่เข้าใจรายละเอียดเอกสารของ B/L ที่เป็น Original BL	2.41	1.200	น้อย
ผู้รับสินค้าไม่เข้าใจรายละเอียดเอกสารของ B/L ที่เป็น Express BL	2.92	1.098	ปานกลาง
Freight Forwarder/ Customs Brokerไม่เข้าใจรายละเอียดเอกสารของ B/L ที่เป็น Express BL	2.36	1.150	น้อย
ผู้รับสินค้าไม่เข้าใจรายละเอียดตามเอกสาร Arrival Notice	3.10	1.275	ปานกลาง
Freight Forwarder/ Customs Broker เข้าใจรายละเอียดตามเอกสาร Arrival Notice	3.32	1,294	ปานกลาง
ผู้รับสินค้าขอแก้ไขเอกสารซึ่งรายละเอียดของการส่งสินค้าไม่ตรงกับรายละเอียดบนB/L	3.76	.889	มาก
Freight Forwarder/ Customs Brokerขอแก้ไขเอกสารซึ่งรายละเอียดของการส่งสินค้าไม่ตรงกับรายละเอียดบนB/L	3.64	1.133	มาก
เอกสารของของผู้รับสินค้า	3.38	1.237	ปานกลาง
รวม	3.01	.697	ปานกลาง

จากข้อมูลในตารางที่ 4.6 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นต่อ ปัญหาและอุปสรรคของด้านเอกสารของลูกค้าสัมพันธ์โดยรวมในระดับปานกลาง มี ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.01 และพิจารณาเป็นรายข้อ ดังนี้

เห็นด้วยในระดับมาก ได้แก่ ผู้รับสินค้าขอแก้ไขเอกสารซึ่งรายละเอียดของการส่งสินค้าไม่ตรงกับรายละเอียดบนB/L ($\bar{X} = 3.76$) Freight Forwarder/Customs Brokerขอแก้ไขเอกสารซึ่งรายละเอียดของการส่งสินค้าไม่ตรงกับรายละเอียดบนB/L ($\bar{X} = 3.64$)

เห็นด้วยในระดับปานกลาง ได้แก่ เอกสารของของผู้รับสินค้า ($\bar{X} = 3.38$) Freight Forwarder/ Customs Broker เข้าใจรายละเอียดตามเอกสาร Arrival Notice ($\bar{X} = 3.32$) ผู้รับสินค้าไม่เข้าใจรายละเอียดตามเอกสาร Arrival Notice ($\bar{X} = 3.10$) ผู้รับสินค้าไม่เข้าใจรายละเอียดเอกสารของ B/L ที่เป็น Seaway Bill ($\bar{X} = 2.96$) ผู้รับสินค้าไม่เข้าใจรายละเอียด

เอกสารของ B/L ที่เป็น Express BL ($\bar{X} = 2.92$) ผู้รับสินค้าไม่เข้าใจรายละเอียดเอกสารของ B/L ที่เป็น Original BL ($\bar{X} = 2.80$)

เห็นด้วยในระดับน้อย ได้แก่ Freight Forwarder/ Customs Broker ไม่เข้าใจรายละเอียดเอกสารของ B/L ที่เป็น Seaway Bill ($\bar{X} = 2.48$) และ Freight Forwarder/ Customs Broker ไม่เข้าใจรายละเอียดเอกสารของ B/L ที่เป็น Original BL ($\bar{X} = 2.41$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.7 ปัญหาด้านการปฏิบัติงานของลูกค้าสัมพันธ์

รายการ	\bar{X}	S.D.	ระดับ
ผู้รับสินค้าไม่ยืนยันรายละเอียดของการส่งสินค้า (amendment) ตามเวลาที่กำหนด	3.45	1.253	มาก
Freight Forwarder/ Customs Broker ไม่ยืนยันรายละเอียดของการส่งสินค้า(amendment) ตามเวลาที่กำหนด	3.41	1.250	มาก
ผู้รับสินค้าไม่แจ้งรายละเอียดของสินค้าอันตราย	3.06	1.191	ปานกลาง
Freight Forwarder/ Customs Broker ไม่แจ้งรายละเอียดของสินค้าอันตราย	2.94	1.174	ปานกลาง
Cargo Manifest ของสายเรือยังเป็นระบบ EDI แต่ใบขนสินค้าขาเข้าของผู้รับสินค้าเป็นระบบ Paperless	3.49	1.318	มาก
สายเรือขนส่งสินค้าล่าช้ากว่าที่กำหนดไว้	2.39	.927	น้อย
รวม	3.12	.810	ปานกลาง

จากข้อมูลในตารางที่ 4.7 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นต่อ ปัญหาและอุปสรรคด้านการปฏิบัติงานของลูกค้าสัมพันธ์โดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.12 และพิจารณาเป็นรายข้อ ดังนี้

เห็นด้วยในระดับมาก ได้แก่ Cargo Manifest ของสายเรือยังเป็นระบบ EDI แต่ใบขนสินค้าขาเข้าของผู้รับสินค้าเป็นระบบ Paperless ($\bar{X} = 3.49$) ผู้รับสินค้าไม่ยืนยัน

รายละเอียดของการส่งสินค้าตามเวลาที่กำหนด ($\bar{X} = 3.45$) Freight Forwarder/ Customs Broker ไม่ยื่นยื่นรายละเอียดของการส่งสินค้า(amendment) ตามเวลาที่กำหนด ($\bar{X} = 3.41$)

เห็นด้วยในระดับปานกลาง ได้แก่ ผู้รับสินค้าไม่แจ้งรายละเอียดของสินค้า
อันตราย ($\bar{X} = 3.06$) Freight Forwarder/ Customs Broker ไม่แจ้งรายละเอียดของสินค้า
อันตราย ($\bar{X} = 2.94$)

เห็นด้วยในระดับน้อย ได้แก่ สายเรือขนส่งสินค้าล่าช้ากว่าที่กำหนดไว้ ($\bar{X} = 2.34$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.8 ปัญหาด้านความรู้ความเข้าใจของลูกค้าสัมพันธ์

รายการ	\bar{X}	S.D.	ระดับ
ผู้รับสินค้าไม่รู้จักระเบียบ ข้อบังคับเรื่องสินค้าอันตรายของการทำเรือ	3.61	1.090	มาก
Freight Forwarder/ Customs Brokerไม่รู้จักระเบียบ ข้อบังคับเรื่องสินค้าอันตรายของการทำเรือ	3.04	1.130	ปานกลาง
เจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ไม่รู้จักระเบียบ ข้อบังคับเรื่องสินค้าอันตรายของการทำเรือ	2.49	1.186	น้อย
ผู้รับสินค้าไม่รู้จักระเบียบ ข้อบังคับของพิธีการศุลกากรนำเข้า เรื่อง Intransit to Laos ของกรมศุลกากร	3.06	1.138	ปานกลาง
Freight Forwarder/ Customs Brokerไม่รู้จักระเบียบ ข้อบังคับของพิธีการศุลกากรนำเข้า เรื่อง Intransit to Laos ของกรมศุลกากร	2.55	1.236	น้อย
เจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ไม่รู้จักระเบียบ ข้อบังคับของพิธีการศุลกากรนำเข้า เรื่อง Intransit to Laos ของกรมศุลกากร	2.55	1.195	น้อย
ผู้รับสินค้าไม่รู้จักระเบียบ ข้อบังคับของพิธีการศุลกากรนำเข้า เรื่อง Transhipment Cargo ของกรมศุลกากร	3.12	1.195	ปานกลาง

Freight Forwarder/ Customs Brokerไม่รู้จักภาวะเบียบ ข้อบังคับของพิธีการศุลกากรนำเข้า เรื่อง Transshipment Cargo ของกรมศุลกากร	2.65	1.104	ปานกลาง
เจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ไม่รู้จักภาวะเบียบ ข้อบังคับของพิธีการ ศุลกากรนำเข้า เรื่อง Transshipment Cargo ของกรม ศุลกากร	2.55	1.202	น้อย
รวม	2.85	.934	ปานกลาง

จากข้อมูลในตารางที่ 4.8 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นต่อปัญหาและอุปสรรค
ด้านความรู้ความเข้าใจของลูกค้าสัมพันธ์โดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.85 และ
พิจารณาเป็นรายข้อ ดังนี้

เห็นด้วยในระดับมาก ได้แก่ ผู้รับสินค้าไม่รู้จักภาวะเบียบ ข้อบังคับเรื่องสินค้า
อันตรายของการท่าเรือ ($\bar{X} = 3.61$)

เห็นด้วยในระดับปานกลาง ได้แก่ ผู้รับสินค้าไม่รู้จักภาวะเบียบ ข้อบังคับของพิธีการ
ศุลกากรนำเข้า เรื่อง Transshipment Cargo ของกรมศุลกากร ($\bar{X} = 3.12$) ผู้รับสินค้าไม่รู้จัก
ภาวะเบียบ ข้อบังคับของพิธีการศุลกากรนำเข้า เรื่อง Intransit to Laos ของกรมศุลกากร ($\bar{X} =$
3.06) Freight Forwarder/ Customs Brokerไม่รู้จักภาวะเบียบ ข้อบังคับเรื่องสินค้าอันตรายของ
การท่าเรือ ($\bar{X} = 3.04$) Freight Forwarder/ Customs Brokerไม่รู้จักภาวะเบียบ ข้อบังคับของพิธี
การศุลกากรนำเข้า เรื่อง Transshipment Cargo ของกรมศุลกากร ($\bar{X} = 2.65$)

เห็นด้วยในระดับน้อย ได้แก่ Freight Forwarder/ Customs Brokerไม่รู้จัก
ภาวะเบียบ ข้อบังคับของพิธีการศุลกากรนำเข้า เรื่อง Intransit to Laos ของกรมศุลกากรมี
ค่าเฉลี่ยเท่ากับเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ไม่รู้จักภาวะเบียบ ข้อบังคับของพิธีการศุลกากรนำเข้า เรื่อง
Intransit to Laos ของกรมศุลกากรและเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ไม่รู้จักภาวะเบียบ ข้อบังคับของพิธี
การศุลกากรนำเข้า เรื่อง Transshipment Cargo ของกรมศุลกากร ($\bar{X} = 2.55$) เจ้าหน้าที่ลูกค้า
สัมพันธ์ไม่รู้จักภาวะเบียบ ข้อบังคับเรื่องสินค้าอันตรายของการท่าเรือ ($\bar{X} = 2.49$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.9 ปัญหาด้านอื่น ๆ ของลูกค้าสัมพันธ์

รายการ	\bar{X}	S.D.	ระดับ
ผู้นำเข้าลักลอบนำเข้าสินค้าผิดกฎหมาย	2.90	1.288	ปานกลาง
Freight Forwarder/ Customs Broker ลักลอบนำเข้าสินค้าผิดกฎหมาย	2.43	1.149	น้อย
สายเรือไม่สามารถตรวจสอบได้ว่าผู้รับสินค้า เป็นเจ้าของสินค้าที่ถูกต้องหรือไม่	3.06	1.225	ปานกลาง
สายเรือไม่สามารถตรวจสอบได้ว่าตัวแทนออกของที่ติดต่อเข้ามายังสายเรือ เป็นตัวแทนออกของที่ลูกค้าใช้จริงหรือไม่	3.12	1.229	ปานกลาง
ผู้รับสินค้าไม่ตรวจปล่อยสินค้าประเภท Non Value Cargo ตามเวลาที่กำหนด	3.14	1.201	ปานกลาง
รวม	2.93	.960	ปานกลาง

จากข้อมูลในตารางที่ 4.9 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นต่อ ปัญหาและอุปสรรคด้านอื่นของลูกค้านสัมพันธ์โดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.93 และพิจารณาเป็นรายข้อ ดังนี้

เห็นด้วยในระดับปานกลาง ได้แก่ ผู้รับสินค้าไม่ตรวจปล่อยสินค้าประเภท Non Value Cargo ตามเวลาที่กำหนด ($\bar{X} = 3.14$) สายเรือไม่สามารถตรวจสอบได้ว่าตัวแทนออกของที่ติดต่อเข้ามายังสายเรือ เป็นตัวแทนออกของที่ลูกค้าใช้จริงหรือไม่ ($\bar{X} = 3.12$) สายเรือไม่สามารถตรวจสอบได้ว่าผู้รับสินค้าเป็นเจ้าของสินค้าที่ถูกต้องหรือไม่ ($\bar{X} = 3.06$) และผู้นำเข้าลักลอบนำเข้าสินค้าผิดกฎหมาย ($\bar{X} = 2.90$)

เห็นด้วยในระดับน้อย ได้แก่ Freight Forwarder/ Customs Broker ลักลอบนำเข้าสินค้าผิดกฎหมาย ($\bar{X} = 2.43$) ตามลำดับ

2.2 กลุ่มผู้รับสินค้า

ผลการวิจัยนี้ทำให้ทราบปัญหาและอุปสรรคของการให้บริการของสายเรือ ทั้ง 5 ด้านคือ ปัญหาระบบการสื่อสาร ปัญหาด้านเอกสาร ปัญหาด้านการปฏิบัติงาน ปัญหาด้านความรู้ความเข้าใจ และปัญหาอื่นๆของกลุ่มผู้รับสินค้า

ตารางที่ 4.10 ปัญหาระบบการสื่อสารของผู้รับสินค้า

รายการ	\bar{X}	S.D.	ระดับ
ผู้รับสินค้าไม่เข้าใจวิธีการติดต่อผ่านระบบ Call Center ของสายเรือ	3.26	1.322	ปานกลาง
Freight Forwarder/ Customs Broker ไม่เข้าใจวิธีการติดต่อผ่านระบบ Call Center ของสายเรือ	3.50	1.256	มาก
เจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์แจ้งข้อมูลสินค้านำเข้าให้กับผู้รับสินค้า 3 วัน ก่อนวันประมาณการเรือเข้า	3.38	1.159	ปานกลาง
เจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์แจ้งข้อมูลสินค้านำเข้าให้กับ Freight Forwarder/ Customs Broker 3 วัน ก่อนวันประมาณการเรือเข้า	3.62	1.028	มาก
ผู้รับสินค้าไม่สามารถสื่อสารกับสายเรือผ่านทาง Email ได้เนื่องจากไม่สะดวกใช้ Email	2.82	1.273	ปานกลาง
Freight Forwarder/ Customs Broker ไม่สามารถสื่อสารกับสายเรือผ่านทาง Email ได้เนื่องจากไม่สะดวกใช้ Email	2.98	1.186	ปานกลาง
ผู้รับสินค้าไม่เข้าใจรายละเอียดของเอกสารของสายเรือ เนื่องจากเป็นภาษาอังกฤษ	2.10	1.035	น้อย
Freight Forwarder/ Customs Broker ไม่เข้าใจรายละเอียดของเอกสารของสายเรือเนื่องจากเป็นภาษาอังกฤษ	2.30	.953	น้อย
เจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์มีจำนวนน้อยจึงไม่สามารถรับโทรศัพท์ได้ครบทุกสาย	4.02	.979	มาก
รวม	3.11	.769	ปานกลาง

จากข้อมูลในตารางที่ 4.10 พบว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นว่า ปัญหาระบบการสื่อสารของผู้รับสินค้าโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.11 และพิจารณาเป็นรายด้านดังนี้

เห็นด้วยในระดับมาก ได้แก่ เจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์มีจำนวนน้อยจึงไม่สามารถรับโทรศัพท์ได้ครบทุกสาย ($\bar{X} = 4.02$) เจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์แจ้งข้อมูลสินค้านำเข้าให้กับ Freight Forwarder/ Customs Broker 3 วัน ก่อนวันประมาณการเรือเข้า ($\bar{X} = 3.62$) Freight Forwarder/ Customs Broker ไม่เข้าใจวิธีการการติดต่อผ่านระบบ Call Center ของสายเรือ ($\bar{X} = 3.50$)

เห็นด้วยในระดับปานกลาง ได้แก่ เจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์แจ้งข้อมูลสินค้านำเข้าให้กับผู้รับสินค้า 3 วัน ก่อนวันประมาณการเรือเข้า ($\bar{X} = 3.38$) ผู้รับสินค้าไม่เข้าใจวิธีการการติดต่อผ่านระบบ Call Center ของสายเรือ ($\bar{X} = 3.26$) Freight Forwarder/ Customs Broker ไม่สามารถสื่อสารกับสายเรือผ่านทาง Email ได้เนื่องจากไม่สะดวกใช้ Email ($\bar{X} = 2.98$) และผู้รับสินค้าไม่สามารถสื่อสารกับสายเรือผ่านทาง Email ได้เนื่องจากไม่สะดวกใช้ Email ($\bar{X} = 2.82$)

เห็นด้วยในระดับน้อย ได้แก่ Freight Forwarder/ Customs Broker ไม่เข้าใจรายละเอียดของเอกสารของสายเรือเนื่องจากเป็นภาษาอังกฤษ ($\bar{X} = 2.30$) ผู้รับสินค้าไม่เข้าใจรายละเอียดของเอกสารของสายเรือเนื่องจากเป็นภาษาอังกฤษ ($\bar{X} = 2.10$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.11 ปัญหาด้านเอกสารของผู้รับสินค้า

รายการ	\bar{X}	S.D.	ระดับ
ผู้รับสินค้าไม่เข้าใจรายละเอียดเอกสารของ B/L ที่เป็น Seaway Bill	2.54	1.092	น้อย
Freight Forwarder/ Customs Broker ไม่เข้าใจรายละเอียดเอกสารของ B/L ที่เป็น Seaway Bill	2.76	.981	ปานกลาง
ผู้รับสินค้าไม่เข้าใจรายละเอียดเอกสารของ B/L ที่เป็น Original BL	2.52	.974	น้อย
Freight Forwarder/ Customs Broker ไม่เข้าใจรายละเอียดเอกสารของ B/L ที่เป็น Original BL	2.72	.927	ปานกลาง

ผู้รับสินค้าไม่เข้าใจรายละเอียดเอกสารของ B/L ที่เป็น Express BL	2.56	1.128	น้อย
Freight Forwarder/ Customs Brokerไม่เข้าใจรายละเอียดเอกสารของ B/L ที่เป็น Express BL	2.74	1.026	ปานกลาง
ผู้รับสินค้าไม่เข้าใจรายละเอียดตามเอกสาร Arrival Notice	2.58	1.401	น้อย
Freight Forwarder/ Customs Broker เข้าใจรายละเอียดตามเอกสาร Arrival Notice	2.82	1.304	ปานกลาง
ผู้รับสินค้าขอแก้ไขเอกสารซึ่งรายละเอียดของการส่งสินค้าที่ไม่ตรงกับ B/L	3.10	1.182	ปานกลาง
Freight Forwarder/ Customs Brokerขอแก้ไขเอกสารซึ่งรายละเอียดของการส่งสินค้าไม่ตรงกับรายละเอียดบน B/L	3.24	1.080	ปานกลาง
เอกสารของของผู้รับสินค้า ไม่ตรงกับรายละเอียดของ B/L	3.16	1.113	ปานกลาง
รวม	2.79	.824	ปานกลาง

จากข้อมูลในตารางที่ 4.11 พบว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นว่า ปัญหาด้านเอกสารของผู้รับสินค้าโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.79 และพิจารณาเป็นรายด้านดังนี้

เห็นด้วยในระดับปานกลาง ได้แก่ Freight Forwarder/ Customs Brokerขอแก้ไขเอกสารซึ่งรายละเอียดของการส่งสินค้าไม่ตรงกับรายละเอียดบน B/L ($\bar{X} = 3.24$) เจ้าเอกสารของของผู้รับสินค้า ($\bar{X} = 3.16$) และผู้รับสินค้าขอแก้ไขเอกสารซึ่งรายละเอียดของการส่งสินค้าที่ไม่ตรงกับ B/L ($\bar{X} = 3.10$) Freight Forwarder/ Customs Broker เข้าใจรายละเอียดตามเอกสาร Arrival Notice ($\bar{X} = 2.82$) Freight Forwarder/ Customs Brokerไม่เข้าใจรายละเอียดเอกสารของ B/L ที่เป็น Seaway Bill ($\bar{X} = 2.76$) Freight Forwarder/ Customs Brokerไม่เข้าใจรายละเอียดเอกสารของ B/L ที่เป็น Express BL ($\bar{X} = 2.74$) Freight Forwarder/ Customs Brokerไม่เข้าใจรายละเอียดเอกสารของ B/L ที่เป็น Original BL ($\bar{X} = 2.72$)

เห็นด้วยในระดับน้อย ได้แก่ ผู้รับสินค้าไม่เข้าใจรายละเอียดตามเอกสาร Arrival Notice ($\bar{X} = 2.58$) ผู้รับสินค้าไม่เข้าใจรายละเอียดเอกสารของ B/L ที่เป็น Express BL ($\bar{X} = 2.56$) ผู้รับสินค้าไม่เข้าใจรายละเอียดเอกสารของ B/L ที่เป็น Seaway Bill ($\bar{X} = 2.54$) ผู้รับสินค้าไม่เข้าใจรายละเอียดเอกสารของ B/L ที่เป็น Express BL ($\bar{X} = 2.52$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.12 ปัญหาด้านการปฏิบัติงานของลูกค้าสัมพันธ์ของผู้รับสินค้า

รายการ	\bar{X}	S.D.	ระดับ
ผู้รับสินค้าไม่ยืนยันรายละเอียดของการส่งสินค้าตามเวลาที่กำหนด	2.96	1.142	ปานกลาง
Freight Forwarder/ Customs Broker ไม่ยืนยันรายละเอียดของการส่งสินค้าตามเวลาที่กำหนด	3.18	1.101	ปานกลาง
ผู้รับสินค้าไม่แจ้งรายละเอียดของสินค้าอันตราย	2.65	.991	ปานกลาง
Freight Forwarder/ Customs Broker ไม่แจ้งรายละเอียดของสินค้าอันตราย	2.70	.909	ปานกลาง
Cargo Manifest ของสายเรือยังเป็นระบบ EDI แต่ใบขนสินค้าขาเข้าของผู้รับสินค้าเป็นระบบ Paperless	2.94	1.252	ปานกลาง
สายเรือขนส่งสินค้าล่าช้ากว่าที่กำหนดไว้	3.60	1.233	มาก
รวม	3.01	.645	ปานกลาง

จากข้อมูลในตารางที่ 4.12 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นต่อ ปัญหาและอุปสรรคด้านการปฏิบัติงานของผู้รับสินค้าโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.01 และพิจารณาเป็นรายข้อ ดังนี้

เห็นด้วยในระดับมาก ได้แก่ สายเรือขนส่งสินค้าล่าช้ากว่าที่กำหนดไว้ ($\bar{X} = 3.60$)

เห็นด้วยในระดับปานกลาง ได้แก่ Freight Forwarder/ Customs Broker ไม่ยืนยันรายละเอียดของการส่งสินค้าตามเวลาที่กำหนด ($\bar{X} = 3.18$) ผู้รับสินค้าไม่ยืนยันรายละเอียดของการส่งสินค้า(amendment) ตามเวลาที่กำหนด ($\bar{X} = 2.96$) Cargo Manifest

ของสายเรือยังเป็นระบบ EDI แต่ใบขนสินค้าขาเข้าของผู้รับสินค้าเป็นระบบ Paperless ($\bar{X} = 2.94$) Freight Forwarder/ Customs Broker ไม่แจ้งรายละเอียดของสินค้าอันตราย ($\bar{X} = 2.70$) และผู้รับสินค้าไม่แจ้งรายละเอียดของสินค้าอันตราย ($\bar{X} = 2.65$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.13 ปัญหาด้านความรู้ความเข้าใจของลูกค้าสัมพันธ์ของผู้รับสินค้า

รายการ	\bar{X}	S.D.	ระดับ
ผู้รับสินค้าไม่รู้กฎระเบียบ ข้อบังคับเรื่องสินค้าอันตรายของการทำเรือ	2.64	1.102	ปานกลาง
Freight Forwarder/ Customs Brokerไม่รู้กฎระเบียบ ข้อบังคับเรื่องสินค้าอันตรายของการทำเรือ	2.86	.969	ปานกลาง
เจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ไม่รู้กฎระเบียบ ข้อบังคับเรื่องสินค้าอันตรายของการทำเรือ	2.96	1.160	ปานกลาง
ผู้รับสินค้าไม่รู้กฎระเบียบ ข้อบังคับของพิธีการศุลกากรนำเข้า เรื่อง Intransit to Laos ของกรมศุลกากร	2.76	1.170	ปานกลาง
Freight Forwarder/ Customs Brokerไม่รู้กฎระเบียบ ข้อบังคับของพิธีการศุลกากรนำเข้า เรื่อง Intransit to Laos ของกรมศุลกากร	2.98	.958	ปานกลาง
เจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ไม่รู้กฎระเบียบ ข้อบังคับของพิธีการศุลกากรนำเข้า เรื่อง Intransit to Laos ของกรมศุลกากร	2.84	1.095	ปานกลาง
ผู้รับสินค้าไม่รู้กฎระเบียบ ข้อบังคับของพิธีการศุลกากรนำเข้า เรื่อง Transshipment Cargo ของกรมศุลกากร	2.62	1.123	ปานกลาง
Freight Forwarder/ Customs Brokerไม่รู้กฎระเบียบ ข้อบังคับของพิธีการศุลกากรนำเข้า เรื่อง Transshipment Cargo ของกรมศุลกากร	2.84	.955	ปานกลาง
เจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ไม่รู้กฎระเบียบ ข้อบังคับของพิธีการศุลกากรนำเข้า เรื่อง Transshipment Cargo ของกรมศุลกากร	2.68	1.019	ปานกลาง
รวม	2.80	.848	ปานกลาง

จากข้อมูลในตารางที่ 4.13 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นต่อ ปัญหาและอุปสรรคด้านความรู้ความเข้าใจของผู้รับสินค้าโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.80 และพิจารณาเป็นรายข้อ ดังนี้

เห็นด้วยในระดับปานกลาง ได้แก่ Freight Forwarder/ Customs Broker ไม่รู้กฎระเบียบ ข้อบังคับของพิธีการศุลกากรนำเข้า เรื่อง Intransit to Laos ของกรมศุลกากร ($\bar{X} = 2.98$) เจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ไม่รู้กฎระเบียบ ข้อบังคับเรื่องสินค้าอันตรายของการท่าเรือ ($\bar{X} = 2.96$) Freight Forwarder/ Customs Broker ไม่รู้กฎระเบียบ ข้อบังคับเรื่องสินค้าอันตรายของการท่าเรือ ($\bar{X} = 2.86$) เจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ไม่รู้กฎระเบียบ ข้อบังคับของพิธีการศุลกากรนำเข้า เรื่อง Intransit to Laos ของกรมศุลกากรมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ Freight Forwarder/ Customs Broker ไม่รู้กฎระเบียบ ข้อบังคับของพิธีการศุลกากรนำเข้า เรื่อง Transshipment Cargo ของกรมศุลกากร ($\bar{X} = 2.84$) ผู้รับสินค้าไม่รู้กฎระเบียบ ข้อบังคับของพิธีการศุลกากรนำเข้า เรื่อง Intransit to Laos ของกรมศุลกากร ($\bar{X} = 2.76$) เจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ไม่รู้กฎระเบียบ ข้อบังคับของพิธีการศุลกากรนำเข้า เรื่อง Transshipment Cargo ของกรมศุลกากร ($\bar{X} = 2.68$) ผู้รับสินค้าไม่รู้กฎระเบียบ ข้อบังคับเรื่องสินค้าอันตรายของการท่าเรือ ($\bar{X} = 2.64$) และผู้รับสินค้าไม่รู้กฎระเบียบ ข้อบังคับของพิธีการศุลกากรนำเข้า เรื่อง Transshipment Cargo ของกรมศุลกากร ($\bar{X} = 2.62$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.14 ปัญหาด้านอื่น ๆ ของผู้รับสินค้า

รายการ	\bar{X}	S.D.	ระดับ
Freight Forwarder/ Customs Broker Agent Broker ลักลอบนำเข้าสินค้าผิดกฎหมาย โดยแอบอ้างชื่อผู้รับสินค้า	2.40	1.050	น้อย
สายเรือไม่สามารถตรวจสอบได้ว่าตัวแทนออกของที่ติดต่อ เข้ามายังสายเรือ เป็นตัวแทนออกของที่ลูกค้าใช้จริงหรือไม่	2.70	.909	ปานกลาง
รวม	2.55	.859	น้อย

จากข้อมูลในตารางที่ 4.14 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นต่อ ปัญหาและอุปสรรคด้านอื่นของผู้รับสินค้าโดยรวมในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.55 และพิจารณาเป็นรายข้อ ดังนี้

เห็นด้วยในระดับปานกลาง ได้แก่ สายเรือไม่สามารถตรวจสอบได้ว่าตัวแทนออกของที่ติดต่อเข้ามายังสายเรือ เป็นตัวแทนออกของที่ถูกค้าใช้จริงหรือไม่ ($\bar{X} = 2.70$) เห็นด้วยในระดับน้อย ได้แก่ Freight Forwarder/ Customs Broker Agent Broker ลักลอบนำเข้าสินค้าผิดกฎหมาย โดยแอบอ้างชื่อผู้รับสินค้า ($\bar{X} = 2.40$) ตามลำดับ

2.3 กลุ่มตัวแทนบริหารจัดการขนส่ง (Freight Forwarder)/ ตัวแทนออกของ (Customs Broker)

ผลการวิจัยนี้ทำให้ทราบปัญหาและอุปสรรคของการให้บริการของสายเรือทั้ง 5 ด้าน คือ ปัญหาระบบการสื่อสาร ปัญหาด้านเอกสาร ปัญหาด้านกา รมปฏิบัติงาน ปัญหาด้านความรู้ความเข้าใจ และปัญหาอื่น ๆ ของกลุ่มตัวแทนบริหารจัดการขนส่ง (Freight Forwarder)/ ตัวแทนออกของ (Customs Broker)

ตารางที่ 4.15 ปัญหาระบบการสื่อสารของกลุ่มตัวแทนบริหารจัดการขนส่ง/ตัวแทนออกของ

รายการ	\bar{X}	S.D.	ระดับ
Freight Forwarder/ Customs Broker ไม่เข้าใจวิธีการติดต่อผ่านระบบ Call Center ของสายเรือ	2.73	1.483	ปานกลาง
ผู้รับสินค้าไม่เข้าใจวิธีการติดต่อผ่านระบบ Call Center ของสายเรือ	2.80	1.436	ปานกลาง
เจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์แจ้งข้อมูลสินค้านำเข้าให้กับ Freight Forwarder/ Customs Broker 3 วัน ก่อนวันประมาณการเรือเข้า	3.61	.988	มาก
เจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์แจ้งข้อมูลสินค้านำเข้าให้กับผู้รับสินค้า 3 วัน ก่อนวันประมาณการเรือเข้า	3.67	.937	มาก
Freight Forwarder/ Customs Broker ไม่สามารถสื่อสารกับสายเรือผ่านทาง Email ได้เนื่องจากไม่สะดวกใช้ Email	2.49	1.431	น้อย
ผู้รับสินค้าไม่สามารถสื่อสารกับสายเรือผ่านทาง Email ได้เนื่องจากไม่สะดวกใช้ Email	2.62	1.345	ปานกลาง
Freight Forwarder/ Customs Broker ไม่เข้าใจรายละเอียดของเอกสารของสายเรือเนื่องจากเป็นภาษาอังกฤษ	2.38	1.175	น้อย

ผู้รับสินค้าไม่เข้าใจรายละเอียดของเอกสารของสายเรือ เนื่องจากเป็นภาษาอังกฤษ	2,46	1.119	น้อย
เจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์มีจำนวนน้อยจึงไม่สามารถรับ โทรศัพท์ได้ครบทุกสาย	3.91	1.471	มาก
รวม	2.96	.794	ปานกลาง

จากข้อมูลในตารางที่ 4.15 พบว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นว่า ปัญหาระบบการสื่อสารโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.96 และพิจารณาเป็นรายด้านดังนี้

เห็นด้วยในระดับมาก ได้แก่ เจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์มีจำนวนน้อยจึงไม่สามารถรับโทรศัพท์ได้ครบทุกสาย ($\bar{X} = 3.91$) เจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์แจ้งข้อมูลสินค้านำเข้าให้กับผู้รับสินค้า 3 วัน ก่อนวันประมาณการเรือเข้า ($\bar{X} = 3.67$) และเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์แจ้งข้อมูลสินค้านำเข้าให้กับ Freight Forwarder/Customs Broker 3 วัน ก่อนวันประมาณการเรือเข้า ($\bar{X} = 3.61$)

เห็นด้วยในระดับปานกลาง ได้แก่ ผู้รับสินค้าไม่เข้าใจวิธีการการติดต่อผ่านระบบ Call Center ของสายเรือ ($\bar{X} = 2.80$) Freight Forwarder/ Customs Broker ไม่เข้าใจวิธีการการติดต่อผ่านระบบ Call Center ของสายเรือ ($\bar{X} = 2.73$) ผู้รับสินค้าไม่สามารถสื่อสารกับสายเรือผ่านทาง Email ได้เนื่องจากไม่สะดวกใช้ Email ($\bar{X} = 2.62$)

เห็นด้วยในระดับน้อย ได้แก่ Freight Forwarder/ Customs Broker ไม่สามารถสื่อสารกับสายเรือผ่านทาง Email ได้เนื่องจากไม่สะดวกใช้ Email ($\bar{X} = 2.49$) ผู้รับสินค้าไม่เข้าใจรายละเอียดของเอกสารของสายเรือเนื่องจากเป็นภาษาอังกฤษ ($\bar{X} = 2.46$) Freight Forwarder/ Customs Broker ไม่เข้าใจรายละเอียดของเอกสารของสายเรือเนื่องจากเป็นภาษาอังกฤษ ($\bar{X} = 2.38$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.16 ปัญหาด้านเอกสารของกลุ่มตัวแทนรับจัดการขนส่ง/ตัวแทนออกของ

รายการ	\bar{X}	S.D.	ระดับ
Freight Forwarder/ Customs Broker ไม่เข้าใจ รายละเอียดเอกสารของ B/L ที่เป็น Seaway Bill	2.24	1.149	น้อย

ผู้รับสินค้าไม่เข้าใจรายละเอียดเอกสารของ B/L ที่ เป็น Seaway Bill	2.32	1.099	น้อย
Freight Forwarder/ Customs Brokerไม่เข้าใจ รายละเอียดเอกสารของ B/L ที่เป็น Original BL	2.28	1.191	น้อย
ผู้รับสินค้าไม่เข้าใจรายละเอียดเอกสารของ B/L ที่ เป็น Original BL	2.37	1.125	น้อย
Freight Forwarder/ Customs Brokerไม่เข้าใจ รายละเอียดเอกสารของ B/L ที่เป็น Express BL	2.43	1.201	น้อย
ผู้รับสินค้าไม่เข้าใจรายละเอียดเอกสารของ B/L ที่เป็น Express BL	2.53	1.114	น้อย
Freight Forwarder/ Customs Broker เข้าใจ รายละเอียดตามเอกสาร Arrival Notice	3.38	1.312	ปานกลาง
ผู้รับสินค้าไม่เข้าใจรายละเอียดตามเอกสาร Arrival Notice	3.44	1.219	มาก
Freight Forwarder/ Customs Brokerขอแก้ไขเอกสาร ซึ่งรายละเอียดของการส่งสินค้าไม่ตรงกับรายละเอียดบน B/L	3.34	1.035	ปานกลาง
Freight Forwarder/ Customs Brokerขอแก้ไขเอกสาร ซึ่งรายละเอียดของการส่งสินค้าไม่ตรงกับรายละเอียดบน B/L	3.41	1.054	มาก
เอกสารของของผู้รับสินค้า เช่น Packing List , Invoice ไม่ตรงกับรายละเอียดของ B/L	3.30	1.245	ปานกลาง
รวม	2.82	.808	ปานกลาง

จากข้อมูลในตารางที่ 4.16 พบว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นว่าปัญหาด้านเอกสารของ
กลุ่มตัวแทนรับจัดการขนส่ง/ตัวแทนออกของโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.82
และพิจารณาเป็นรายด้านดังนี้

เห็นด้วยในระดับมาก ได้แก่ ผู้รับสินค้าไม่เข้าใจรายละเอียดตามเอกสาร Arrival Notice ($\bar{X} = 3.44$) และ Freight Forwarder/ Customs Brokerขอแก้ไขเอกสารซึ่งรายละเอียดของการส่งสินค้าไม่ตรงกับรายละเอียดบนB/L ($\bar{X} = 3.41$)

เห็นด้วยในระดับปานกลาง ได้แก่ Freight Forwarder/ Customs Broker เข้าใจรายละเอียดตามเอกสาร Arrival Notice ($\bar{X} = 3.38$) และ Freight Forwarder/ Customs Brokerขอแก้ไขเอกสารซึ่งรายละเอียดของการส่งสินค้าไม่ตรงกับรายละเอียดบนB/L ($\bar{X} = 3.34$) เห็นด้วยในระดับน้อย ได้แก่ ผู้รับสินค้าไม่เข้าใจรายละเอียดเอกสารของ B/L ที่เป็น Express BL ($\bar{X} = 2.53$) Freight Forwarder/ Customs Brokerไม่เข้าใจรายละเอียดเอกสารของ B/L ที่เป็น Express BL ($\bar{X} = 2.43$) ผู้รับสินค้าไม่เข้าใจรายละเอียดเอกสารของ B/L ที่เป็น Original BL ($\bar{X} = 2.37$) ผู้รับสินค้าไม่เข้าใจรายละเอียดเอกสารของ B/Lที่เป็น Seaway Bill ($\bar{X} = 2.32$) Freight Forwarder/ Customs Brokerไม่เข้าใจ รายละเอียดเอกสารของ B/L ที่เป็น Original BL ($\bar{X} = 2.28$) และ Freight Forwarder/ Customs Brokerไม่เข้าใจรายละเอียดเอกสารของ B/L ที่เป็น Seaway Bill ($\bar{X} = 2.24$)ตามลำดับ

ตารางที่ 4.17 ปัญหาด้านการปฏิบัติงานของลูกค้าสัมพันธ์ของของกลุ่มตัวแทนบริหารจัดการขนส่ง/
ตัวแทนออกของ

รายการ	\bar{X}	S.D.	ระดับ
ผู้รับสินค้าไม่ยืนยันรายละเอียดของการส่งสินค้าตามเวลาที่กำหนด	3.11	1.183	ปานกลาง
Freight Forwarder/ Customs Broker ไม่ยืนยันรายละเอียดของการส่งสินค้าตามเวลาที่กำหนด	3.01	1.135	ปานกลาง
ผู้รับสินค้าไม่แจ้งรายละเอียดของสินค้าอันตราย	3.06	1.034	ปานกลาง
Freight Forwarder/ Customs Broker ไม่แจ้งรายละเอียดของสินค้าอันตราย	2.67	1.119	ปานกลาง
Cargo Manifest ของสายเรือยังเป็นระบบ EDI แต่ใบขนสินค้าขาเข้าของผู้รับสินค้าเป็นระบบ Paperless	3.10	1.425	ปานกลาง
สายเรือขนส่งสินค้าล่าช้ากว่าที่กำหนดไว้	3.48	1.229	มาก
รวม	3.07	.925	ปานกลาง

จากข้อมูลในตารางที่ 4.17 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นต่อ ปัญหาและอุปสรรคด้านการปฏิบัติงานของผู้รับสินค้าโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.07 และพิจารณาเป็นรายข้อ ดังนี้

เห็นด้วยในระดับมาก ได้แก่สายเรือขนส่งสินค้าล่าช้ากว่าที่กำหนดไว้ ($\bar{X} = 3.48$)

เห็นด้วยในระดับปานกลาง ได้แก่ ผู้รับสินค้าไม่ยืนยันรายละเอียดของการส่งสินค้าตามเวลาที่กำหนด ($\bar{X} = 3.11$) Cargo Manifest ของสายเรือยังเป็นระบบ EDI แต่ใบขนสินค้าขาเข้าของผู้รับสินค้าเป็นระบบ Paperless ($\bar{X} = 3.10$) ผู้รับสินค้าไม่แจ้งรายละเอียดของการส่งสินค้าอันตราย ($\bar{X} = 3.06$ Freight Forwarder/ Customs Broker ไม่ยืนยันรายละเอียดของการส่งสินค้าตามเวลาที่กำหนด ($\bar{X} = 3.01$) Freight Forwarder/ Customs Broker ไม่แจ้งรายละเอียดของสินค้าอันตราย ($\bar{X} = 2.67$) และ ตามลำดับ

ตารางที่ 4.18 ปัญหาด้านความรู้ความเข้าใจของลูกค้าสัมพันธ์ของของกลุ่มตัวแทนจัดส่งสินค้า/ตัวแทนออกของ

รายการ	\bar{X}	S.D.	ระดับ
Freight Forwarder/ Customs Broker ไม่รู้กฎระเบียบ ข้อบังคับเรื่องสินค้าอันตรายของการท่าเรือ	2.98	1.175	ปานกลาง
เจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ไม่รู้กฎระเบียบ ข้อบังคับเรื่องสินค้าอันตรายของการท่าเรือ	3.13	.959	ปานกลาง
ผู้รับสินค้าไม่รู้กฎระเบียบ ข้อบังคับเรื่องสินค้าอันตรายของการท่าเรือ	3.18	.945	ปานกลาง
Freight Forwarder/ Customs Broker ไม่รู้กฎระเบียบ ข้อบังคับของพิธีการศุลกากรนำเข้า เรื่อง Intransit to Laos ของกรมศุลกากร	2.87	1.190	ปานกลาง
เจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ไม่รู้กฎระเบียบ ข้อบังคับของพิธีการศุลกากรนำเข้า เรื่อง Intransit to Laos ของกรมศุลกากร	2.85	1.009	ปานกลาง
ผู้รับสินค้า ไม่รู้กฎระเบียบ ข้อบังคับของพิธีการศุลกากรนำเข้า เรื่อง Intransit to Laos ของกรมศุลกากร	2.91	.943	ปานกลาง
Freight Forwarder/ Customs Broker ไม่รู้กฎระเบียบ ข้อบังคับของพิธีการศุลกากรนำเข้า เรื่อง Transshipment	2.71	1.201	ปานกลาง

Cargo ของกรมศุลกากร			
เจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ไม่รู้กฎระเบียบ ข้อบังคับของพิธีการศุลกากรนำเข้า เรื่อง Transshipment Cargo ของกรมศุลกากร	2.89	.983	ปานกลาง
ผู้รับสินค้าไม่รู้กฎระเบียบ ข้อบังคับของพิธีการศุลกากรนำเข้า เรื่อง Transshipment Cargo ของกรมศุลกากร	2.95	.946	ปานกลาง
รวม	2.94	.839	ปานกลาง

จากข้อมูลในตารางที่ 4.18 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นต่อ ปัญหาและอุปสรรคด้านความรู้ความเข้าใจของกลุ่มตัวแทนรับจัดการขนส่ง/ตัวแทนออกของโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.94 และพิจารณาเป็นรายชื่อ ดังนี้

เห็นด้วยในระดับปานกลาง ได้แก่ ผู้รับสินค้าไม่รู้กฎระเบียบ ข้อบังคับเรื่องสินค้าอันตรายของการท่าเรือ ($\bar{X} = 3.18$) เจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ไม่รู้กฎระเบียบ ข้อบังคับเรื่องสินค้าอันตรายของการท่าเรือ ($\bar{X} = 3.13$) Freight Forwarder/ Customs Broker ไม่รู้กฎระเบียบ ข้อบังคับเรื่องสินค้าอันตรายของการท่าเรือ ($\bar{X} = 2.98$) ผู้รับสินค้าไม่รู้กฎระเบียบ ข้อบังคับของพิธีการศุลกากรนำเข้า เรื่อง Transshipment Cargo ของกรมศุลกากร ($\bar{X} = 2.95$) ผู้รับสินค้าไม่รู้กฎระเบียบ ข้อบังคับของพิธีการศุลกากรนำเข้า เรื่อง Intransit to Laos ของกรมศุลกากร ($\bar{X} = 2.91$) เจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ไม่รู้กฎระเบียบ ข้อบังคับของพิธีการศุลกากรนำเข้า เรื่อง Transshipment Cargo ของกรมศุลกากร ($\bar{X} = 2.89$) Freight Forwarder/ Customs Broker ไม่รู้กฎระเบียบ ข้อบังคับของพิธีการศุลกากรนำเข้า เรื่อง Intransit to Laos ของกรมศุลกากร ($\bar{X} = 2.87$) เจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ไม่รู้กฎระเบียบ ข้อบังคับของพิธีการศุลกากรนำเข้า เรื่อง Intransit to Laos ของกรมศุลกากร ($\bar{X} = 2.85$) Freight Forwarder/ Customs Broker ไม่รู้กฎระเบียบ ข้อบังคับของพิธีการศุลกากรนำเข้า เรื่อง Transshipment Cargo ของกรมศุลกากร ($\bar{X} = 2.71$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.19 ปัญหาด้านอื่น ๆ ของกลุ่มตัวแทนรับจัดการขนส่ง/ตัวแทนออกของ

รายการ	\bar{X}	S.D.	ระดับ
ผู้นำเข้าลักลอบนำเข้าสินค้าผิดกฎหมาย	2.44	1.293	น้อย
รวม	2.44	1.293	น้อย

จากข้อมูลในตารางที่ 4.19 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นต่อ ปัญหาและอุปสรรคด้านอื่นของตัวแทนรับจัดการขนส่ง/ตัวแทนออกของโดยรวมในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.44 และพิจารณาเป็นรายชื่อ ดังนี้

เห็นด้วยในระดับน้อย ได้แก่ผู้นำเข้าลักลอบนำเข้าสินค้าผิดกฎหมาย ($\bar{X} = 2.44$)

ผลการทดสอบมติฐาน

กลุ่มลูกค้าสัมพันธ์

สมมติฐานที่ 1 ระดับปัญหาด้านการสื่อสารเฉลี่ย > 3.18 หรือไม่

$$H_0: \text{ระดับปัญหาด้านการสื่อสารเฉลี่ย} \leq 3.18$$

$$H_1: \text{ระดับปัญหาด้านการสื่อสารเฉลี่ย} > 3.18$$

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ค่า ได้แก่ t-test ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก H_0 ก็ต่อเมื่อ Sig น้อยกว่า .05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงเป็นตารางดังต่อไปนี้

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 4.20 ผลการทดสอบค่าเฉลี่ยของปัญหาการสื่อสารของกลุ่มลูกค้าสัมพันธ์

ปัญหาเรื่องการสื่อสาร	Customer Service		
	Test Value = 3.18		
	Mean	t	Sig. (2-tailed)
ผู้รับสินค้าแท้จริงไม่เข้าใจวิธีการการติดต่อผ่านระบบ Call Center ของสายเรือ	3.64	4.343	0.000*
Freight Forwarder/ Customs Brokerไม่เข้าใจวิธีการการติดต่อผ่านระบบ Call Center ของสายเรือ	3.02	-1.300	0.197
เจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์แจ้งข้อมูลสินค้านำเข้าให้กับผู้รับสินค้าแท้จริง 3 วัน ก่อนวันประมาณการเรือเข้า	3.84	5.812	0.000*
เจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์แจ้งข้อมูลสินค้านำเข้าให้กับ Freight Forwarder/ Customs Broker 3 วัน ก่อนวันประมาณการเรือเข้า	3.84	6.520	0.000*
ผู้รับสินค้าแท้จริงไม่สามารถสื่อสารกับสายเรือผ่านทาง Email ได้เนื่องจากไม่สะดวกใช้ Email	3.12	-0.539	0.591
Freight Forwarder/ Customs Brokerไม่สามารถสื่อสารกับสายเรือผ่านทาง Email ได้เนื่องจากไม่สะดวกใช้ Email	2.62	-4.411	0.000
ผู้รับสินค้าแท้จริงไม่เข้าใจรายละเอียดของเอกสารของสายเรือเนื่องจากเป็นภาษาอังกฤษ	2.58	-5.534	0.000
Freight Forwarder/ Customs Brokerไม่เข้าใจรายละเอียดของเอกสารของสายเรือเนื่องจากเป็นภาษาอังกฤษ	2.34	-7.103	0.000
เจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์มีจำนวนน้อยจึงไม่สามารถรับโทรศัพท์ที่ครอบคลุมทุกสาย	3.66	4.002	0.000*

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.20 พบว่า ผลการทดสอบค่าเฉลี่ยปัญหาด้านการสื่อสารโดยสถิติ t-test ในการทดสอบพบว่า

ผู้รับสินค้าแท้จริงไม่เข้าใจวิธีการการติดต่อผ่านระบบ Call Center ของสายเร็วมีค่า Sig. น้อยกว่า 0.05 (Sig. = 0.00) และค่า t value มากกว่า 1 (4.343) ดังนั้นจึงปฏิเสธ H_0 และยอมรับ H_1 นั่นคือ ระดับปัญหาเรื่องการสื่อสารเฉลี่ยด้านผู้รับสินค้าแท้จริงไม่เข้าใจวิธีการการติดต่อผ่านระบบ Call Center > 3.18 ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

เจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์แจ้งข้อมูลสินค้านำเข้าให้กับผู้รับสินค้าแท้จริง 3 วัน ก่อนวันประมาณการเรือเข้ามีค่า Sig. น้อยกว่า 0.05 (Sig. = 0.00) และค่า t value มากกว่า 1 (5.812) ดังนั้นจึงปฏิเสธ H_0 และยอมรับ H_1 นั่นคือ ระดับปัญหาเรื่องการสื่อสารเฉลี่ยด้านเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์แจ้งข้อมูลสินค้านำเข้าให้กับผู้รับสินค้าแท้จริง 3 วัน ก่อนวันประมาณการเรือเข้า > 3.18 ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

เจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์แจ้งข้อมูลสินค้านำเข้าให้กับ Freight Forwarder/ Customs Broker 3 วัน ก่อนวันมีค่า Sig. น้อยกว่า 0.05 (Sig. = 0.00) และค่า t value มากกว่า 1 (6.520) ดังนั้นจึงปฏิเสธ H_0 และยอมรับ H_1 นั่นคือ ระดับปัญหาเรื่องการสื่อสารเฉลี่ยด้านเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์แจ้งข้อมูลสินค้านำเข้าให้กับ Freight Forwarder/ Customs Broker 3 วัน ก่อนวัน > 3.18 ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

สมมติฐานที่ 2 ระดับปัญหาเรื่องเอกสารเฉลี่ย > 3.01 หรือไม่

$$H_0: \text{ระดับปัญหาเรื่องเอกสารเฉลี่ย} \leq 3.01$$

$$H_1: \text{ระดับปัญหาเรื่องเอกสารเฉลี่ย} > 3.01$$

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ค่า ได้แก่ t-test ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก H_0 ก็ต่อเมื่อ Sig น้อยกว่า .05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงเป็นตารางดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.21 ผลการทดสอบค่าเฉลี่ยปัญหาเอกสารของกลุ่มลูกค้าสัมพันธ์

ปัญหาเรื่องเอกสาร	Customer Service		
	Test Value = 3.01		
	Mean	t	Sig. (2-tailed)
ผู้รับสินค้าแท้จริงไม่เข้าใจรายละเอียดเอกสารของ B/L ที่เป็น Seaway Bill	2.96	-.531	.597
Freight Forwarder/ Customs Brokerไม่เข้าใจรายละเอียดเอกสารของ B/L ที่เป็น Seaway Bill	2.48	-4.876	0.000
ผู้รับสินค้าแท้จริงไม่เข้าใจรายละเอียดเอกสารของ B/L ที่เป็น Original BL	2.80	-1.907	.059
Freight Forwarder/ Customs Brokerไม่เข้าใจรายละเอียดเอกสารของ B/L ที่เป็น Original BL	2.41	-4.965	0.000
ผู้รับสินค้าแท้จริงไม่เข้าใจรายละเอียดเอกสารของ B/L ที่เป็น Express BL	2.92	-.820	.414
Freight Forwarder/ Customs Brokerไม่เข้าใจรายละเอียดเอกสารของ B/L ที่เป็น Express BL	2.36	-5.650	0.000
ผู้รับสินค้าไม่เข้าใจรายละเอียดตามเอกสาร Arrival Notice	3.10	.706	.482
Freight Forwarder/ Customs Broker เข้าใจรายละเอียดตามเอกสาร Arrival Notice	3.32	2.396	.018
ผู้รับสินค้าขอแก้ไขเอกสารซึ่งรายละเอียดของการส่งสินค้าที่ไม่ตรงกับ B/L	3.76	8.437	0.000*
Freight Forwarder/ Customs Brokerขอแก้ไขเอกสารซึ่งรายละเอียดของการส่งสินค้าไม่ตรงกับรายละเอียดบน B/L	3.64	5.561	0.000*
เอกสารของของผู้รับสินค้า เช่น Packing List , Invoice ไม่ตรงกับรายละเอียดของ B/L	3.38	2.990	0.004*

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.21 พบว่า ผลการทดสอบค่าเฉลี่ยปัญหาด้านเอกสารโดยสถิติ t-test ในการทดสอบพบว่า

ผู้รับสินค้าขอแก้ไขเอกสารซึ่งรายละเอียดของการส่งสินค้าที่ไม่ตรงกับ B/L มีค่า Sig. น้อยกว่า 0.05 (Sig. = 0.00) และค่า t value มากกว่า 1 (8.437) ดังนั้นจึงปฏิเสธ H_0 และยอมรับ H_1 นั่นคือ ระดับปัญหาเรื่องเอกสารด้านผู้รับสินค้าขอแก้ไขเอกสารซึ่งรายละเอียดของการส่งสินค้าที่ไม่ตรงกับ B/L > 3.01 ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

Freight Forwarder/ Customs Brokerขอแก้ไขเอกสารซึ่งรายละเอียดของการส่งสินค้าไม่ตรงกับรายละเอียดบนB/L มีค่า Sig. น้อยกว่า 0.05 (Sig. = 0.00) และค่า t value มากกว่า 1 (5.51) ดังนั้นจึงปฏิเสธ H_0 และยอมรับ H_1 นั่นคือ ระดับปัญหาเรื่องเอกสารเฉลี่ยด้าน Freight Forwarder/ Customs Brokerขอแก้ไขเอกสารซึ่งรายละเอียดของการส่งสินค้าไม่ตรงกับรายละเอียดบนB/L > 3.01 ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

เอกสารของของผู้รับสินค้า เช่น Packing List, Invoice ไม่ตรงกับรายละเอียดของ B/L มีค่า Sig. น้อยกว่า 0.05 (Sig. = 0.002) และค่า t value มากกว่า 1 (2.990) ดังนั้นจึงปฏิเสธ H_0 และยอมรับ H_1 นั่นคือ ระดับปัญหาเรื่องเอกสารด้านเอกสารเฉลี่ยของผู้รับสินค้า เช่น Packing List , Invoice ไม่ตรงกับรายละเอียดของ B/L > 3.01 ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

สมมติฐานที่ 3 ระดับปัญหาเรื่องปฏิบัติงานเฉลี่ย > 3.12 หรือไม่

H_0 : ระดับปัญหาเรื่องปฏิบัติงานเฉลี่ย ≤ 3.12

H_1 : ระดับปัญหาเรื่องปฏิบัติงานเฉลี่ย > 3.12

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ค่า ได้แก่ t-test ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก H_0 ก็ต่อเมื่อ Sig น้อยกว่า .05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงเป็นตารางดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.22 ผลการทดสอบค่าเฉลี่ยปัญหาเรื่องปฏิบัติงานของกลุ่มลูกค้าสัมพันธ์

ปัญหาเรื่องปฏิบัติงาน	Customer Service		
	Test Value = 3.12		
	Mean	t	Sig. (2-tailed)
ผู้รับสินค้าไม่ยืนยันรายละเอียดของการส่งสินค้า (amendment) ตามเวลาที่กำหนด	3.45	2.600	.011*
Freight Forwarder/ Customs Broker ไม่ยืนยันรายละเอียดของการส่งสินค้า(amendment) ตามเวลาที่กำหนด	3.41	2.281	.025*
ผู้รับสินค้าไม่แจ้งรายละเอียดของสินค้าอันตราย	3.06	-4.88	.626
Freight Forwarder/ Customs Broker ไม่แจ้งรายละเอียดของสินค้าอันตราย	2.94	-1.528	.130
Cargo Manifest ของสายเรือยังเป็นระบบ EDI แต่ใบขนสินค้าขาเข้าของผู้รับสินค้าเป็นระบบ Paperless	3.49	2.778	.007*
สายเรือขนส่งสินค้าล่าช้ากว่าที่กำหนดไว้	2.39	-7.824	.000

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.22 พบว่า ผลการทดสอบค่าเฉลี่ยปัญหา ปัญหาเรื่องปฏิบัติงาน โดยสถิติ t-test ในการทดสอบพบว่า

ผู้รับสินค้าไม่ยืนยันรายละเอียดของการส่งสินค้า (amendment) ตามเวลาที่กำหนด มีค่า Sig. น้อยกว่า 0.05 (Sig. = 0.006) และค่า t value มากกว่า 1 (2.600) ดังนั้นจึงปฏิเสธ H_0 และยอมรับ H_1 นั่นคือ ระดับปัญหาเรื่องการปฏิบัติงานเฉลี่ยด้านผู้รับสินค้าไม่ยืนยันรายละเอียดของการส่งสินค้า (amendment) ตามเวลาที่กำหนด > 3.12 ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

Freight Forwarder/ Customs Broker ไม่ยืนยันรายละเอียดของการส่งสินค้า (amendment) ตามเวลาที่กำหนด มีค่า Sig. น้อยกว่า 0.05 (Sig. = 0.013)) และค่า t value มากกว่า 1 (2.281) ดังนั้นจึงปฏิเสธ H_0 และยอมรับ H_1 นั่นคือ ระดับปัญหาเรื่องการปฏิบัติงาน

เฉลี่ยด้าน Freight Forwarder/ Customs Broker ไม่ยืนยันรายละเอียดของการส่งสินค้า (amendment) ตามเวลาที่กำหนด > 3.12 ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

Cargo Manifest ของสายเรือยังเป็นระบบ EDI แต่ใบขนสินค้าขาเข้าของผู้รับสินค้าเป็นระบบ Paperless มีค่า Sig. น้อยกว่า 0.05 (Sig. = 0.004) และค่า t value มากกว่า 1 (2.778) ดังนั้นจึงปฏิเสธ H_0 และยอมรับ H_1 นั่นคือ ระดับปัญหาเรื่องการปฏิบัติงานเฉลี่ยด้าน Cargo Manifest ของสายเรือยังเป็นระบบ EDI แต่ใบขนสินค้าขาเข้าของผู้รับสินค้าเป็นระบบ Paperless > 3.12 ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

สมมติฐานที่ 4 ระดับปัญหาเรื่องความรู้ความเข้าใจเฉลี่ย > 2.85 หรือไม่

H_0 : ระดับปัญหาเรื่องความรู้ความเข้าใจเฉลี่ย ≤ 2.85

H_1 : ระดับปัญหาเรื่องความรู้ความเข้าใจเฉลี่ย > 2.85

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ค่า ได้แก่ t-test ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก H_0 ก็ต่อเมื่อ Sig น้อยกว่า .05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงเป็นตารางดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.23 ผลการทดสอบค่าเฉลี่ยปัญหาเรื่องความรู้ความเข้าใจของกลุ่มลูกค้าสัมพันธ์

ปัญหาเรื่องความรู้ความเข้าใจ	Customer Service		
	Test Value = 2.85		
	Mean	t	Sig. (2-tailed)
ผู้รับสินค้าแท้จริงไม่รู้กฎระเบียบ ข้อบังคับเรื่องสินค้าอันตรายของการทำเรือ	3.61	6.922	.000*
Freight Forwarder/ Customs Brokerไม่รู้กฎระเบียบ ข้อบังคับเรื่องสินค้าอันตรายของการทำเรือ	3.04	1.672	.098*

เจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ไม่รู้กฎระเบียบ ข้อบังคับเรื่องสินค้า อันตรายของการท่าเรือ	2.49	-3.006	.003
ผู้รับสินค้าแท้จริงไม่รู้กฎระเบียบ ข้อบังคับของพิธีการ ศุลกากรนำเข้า เรื่อง Intransit to Laos ของกรมศุลกากร	3.06	1.837	.069*
Freight Forwarder/ Customs Brokerไม่รู้กฎระเบียบ ข้อบังคับของพิธีการศุลกากรนำเข้า เรื่อง Intransit to Laos ของกรมศุลกากร	2.55	-2.394	.019
เจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ไม่รู้กฎระเบียบ ข้อบังคับของพิธีการ ศุลกากรนำเข้า เรื่อง Intransit to Laos ของกรมศุลกากร	2.55	-2.658	.009
ผู้รับสินค้าแท้จริงไม่รู้กฎระเบียบ ข้อบังคับของพิธีการ ศุลกากรนำเข้า เรื่อง Transhipment Cargo ของกรม ศุลกากร	3.12	2.257	.026*
Freight Forwarder/ Customs Brokerไม่รู้กฎระเบียบ ข้อบังคับของพิธีการศุลกากรนำเข้า เรื่อง Transhipment Cargo ของกรมศุลกากร	2.65	-1.766	.081
เจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ไม่รู้กฎระเบียบ ข้อบังคับของพิธีการ ศุลกากรนำเข้า เรื่อง Transhipment Cargo ของกรม ศุลกากร	2.55	-2.461	.016

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.23 พบว่า ผลการทดสอบค่าเฉลี่ย ปัญหาเรื่องความรู้ความเข้าใจ
โดยสถิติ t-test ในการทดสอบพบว่า

ผู้รับสินค้าแท้จริงไม่รู้กฎระเบียบ ข้อบังคับเรื่องสินค้าอันตรายของการท่าเรือ มีค่า
Sig. น้อยกว่า 0.05 (Sig. = 0.00) และค่า t value มากกว่า 1 (6.922) ดังนั้นจึงปฏิเสธ H_0 และ
ยอมรับ H_1 นั่นคือ ระดับปัญหาเรื่องเรื่องความรู้ความเข้าใจเฉลี่ยด้านผู้รับสินค้าแท้จริงไม่รู้
กฎระเบียบ ข้อบังคับเรื่องสินค้าอันตรายของการท่าเรือ > 2.85 ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

Freight Forwarder/ Customs Brokerไม่รู้กฎระเบียบ ข้อบังคับเรื่องสินค้า
อันตรายของการท่าเรือ มีค่า Sig. น้อยกว่า 0.05 (Sig. = 0.049) และค่า t value มากกว่า 1

(1.672) ดังนั้นจึงปฏิเสธ H_0 และยอมรับ H_1 นั่นคือ ระดับปัญหาเรื่องเรื่องความรู้ความเข้าใจเฉลี่ยด้าน Freight Forwarder/ Customs Broker ไม่รู้กฎระเบียบ ข้อบังคับเรื่องสินค้าอันตราขายของการท่าเรือ > 2.85 ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ผู้รับสินค้าแท้จริงไม่รู้กฎระเบียบ ข้อบังคับของพิธีการศุลกากรนำเข้า เรื่อง Intransit to Laos ของกรมศุลกากร มีค่า Sig. น้อยกว่า 0.05 (Sig. = 0.035) และค่า t value มากกว่า 1 (1,837) ดังนั้นจึงปฏิเสธ H_0 และยอมรับ H_1 นั่นคือ ระดับปัญหาเรื่องเรื่องความรู้ความเข้าใจเฉลี่ยด้าน ผู้รับสินค้าแท้จริงไม่รู้กฎระเบียบ ข้อบังคับของพิธีการศุลกากรนำเข้า เรื่อง Intransit to Laos ของกรมศุลกากร > 2.85 ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ผู้รับสินค้าแท้จริงไม่รู้กฎระเบียบ ข้อบังคับของพิธีการศุลกากรนำเข้า เรื่อง Transshipment Cargo ของกรมศุลกากร มีค่า Sig. น้อยกว่า 0.05 (Sig. = 0.013) และค่า t value มากกว่า 1 (2.257) ดังนั้นจึงปฏิเสธ H_0 และยอมรับ H_1 นั่นคือ ระดับปัญหาเรื่องความรู้ความเข้าใจเฉลี่ยด้านผู้รับสินค้าแท้จริงไม่รู้กฎระเบียบ ข้อบังคับของพิธีการศุลกากรนำเข้า เรื่อง Transshipment Cargo ของกรมศุลกากร > 2.85 ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

กลุ่มผู้รับสินค้า

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ค่า ได้แก่ t-test ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก H_0 ก็ต่อเมื่อ Sig น้อยกว่า .05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงเป็นตารางดังต่อไปนี้

สมมติฐานที่ 5 ระดับปัญหาเรื่องการสื่อสารเฉลี่ย > 3.11 หรือไม่

H_0 : ระดับปัญหาด้านการสื่อสารเฉลี่ย ≤ 3.11

H_1 : ระดับปัญหาด้านการสื่อสารเฉลี่ย > 3.11

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ค่า ได้แก่ t-test ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก H_0 ก็ต่อเมื่อ Sig น้อยกว่า .05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงเป็นตารางดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.24 ผลการทดสอบค่าเฉลี่ยปัญหาเรื่องการสื่อสารของกลุ่มผู้รับสินค้า

ปัญหาเรื่องการสื่อสาร	Consignee		
	Test Value = 3.11		
	Mean	t	Sig. (2-tailed)
ผู้รับสินค้าแท้จริงไม่เข้าใจวิธีการการติดต่อผ่านระบบ Call Center ของสายเรือ	3.26	.802	.426
Freight Forwarder/ Customs Brokerไม่เข้าใจวิธีการการติดต่อผ่านระบบ Call Center ของสายเรือ	3.50	2.179	.034*
เจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์แจ้งข้อมูลสินค้านำเข้าให้กับผู้รับสินค้าแท้จริง 3 วัน ก่อนวันประมาณการเรือเข้า	3.38	1.648	.106
เจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์แจ้งข้อมูลสินค้านำเข้าให้กับ Freight Forwarder/ Customs Broker 3 วัน ก่อนวันประมาณการเรือเข้า	3.62	3.508	.001*
ผู้รับสินค้าแท้จริงไม่สามารถสื่อสารกับสายเรือผ่านทาง Email ได้เนื่องจากไม่สะดวกใช้ Email	2.82	-1.611	.114
Freight Forwarder/ Customs Brokerไม่สามารถสื่อสารกับสายเรือผ่านทาง Email ได้เนื่องจากไม่สะดวกใช้ Email	2.98	-.775	.442
ผู้รับสินค้าแท้จริงไม่เข้าใจรายละเอียดของเอกสารของสายเรือเนื่องจากเป็นภาษาอังกฤษ	2.10	-6.900	.000
Freight Forwarder/ Customs Brokerไม่เข้าใจรายละเอียดของเอกสารของสายเรือเนื่องจากเป็นภาษาอังกฤษ	2.30	-6.010	.000
เจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์มีจำนวนน้อยจึงไม่สามารถรับโทรศัพท์ได้ครบทุกสาย	4.02	6.572	.000*

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.24 พบว่า ผลการทดสอบค่าเฉลี่ย ปัญหาเรื่องการสื่อสารโดยสถิติ t-test ในการทดสอบพบว่า

Freight Forwarder/ Customs Brokerไม่เข้าใจวิธีการการติดต่อผ่านระบบ Call Center ของสายเรือ มีค่า Sig. น้อยกว่า 0.05 (Sig. = 0.017) และค่า t value มากกว่า 1 (2.179) ดังนั้นจึงปฏิเสธ H_0 และยอมรับ H_1 นั่นคือ ระดับปัญหาการสื่อสารเฉลี่ยด้าน Freight Forwarder/ Customs Brokerไม่เข้าใจวิธีการการติดต่อผ่านระบบ Call Center ของสายเรือ > 3.11 ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

เจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์แจ้งข้อมูลสินค้านำเข้าให้กับ Freight Forwarder/ Customs Broker 3 วัน ก่อนวันประมาณการเรือเข้า มีค่า Sig. น้อยกว่า 0.05 (Sig. = 0.000) และค่า t value มากกว่า 1 (3.508) ดังนั้นจึงปฏิเสธ H_0 และยอมรับ H_1 นั่นคือ ระดับปัญหาการสื่อสารเฉลี่ยด้านเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์แจ้งข้อมูลสินค้านำเข้าให้กับ Freight Forwarder/ Customs Broker 3 วัน ก่อนวันประมาณการเรือเข้า > 3.11 ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

เจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์มีจำนวนน้อยจึงไม่สามารถรับโทรศัพท์ได้ครบทุกสาย มีค่า Sig. น้อยกว่า 0.05 (Sig. = 0.000) และค่า t value มากกว่า 1 (6.572) ดังนั้นจึงปฏิเสธ H_0 และยอมรับ H_1 นั่นคือ ระดับปัญหาการสื่อสารเฉลี่ยด้านเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์มีจำนวนน้อยจึงไม่สามารถรับโทรศัพท์ได้ครบทุกสาย > 3.11 ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

สมมติฐานที่ 6 ระดับปัญหาเรื่องเอกสารเฉลี่ย > 2.79 หรือไม่

H_0 : ระดับปัญหาเรื่องเอกสารเฉลี่ย ≤ 2.79

H_1 : ระดับปัญหาเรื่องเอกสารเฉลี่ย > 2.79

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ค่า ได้แก่ t-test ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก H_0 ก็ต่อเมื่อ Sig น้อยกว่า .05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงเป็นตารางดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.25 ผลการทดสอบค่าเฉลี่ยปัญหาเรื่องเอกสารของกลุ่มผู้รับสินค้า

ปัญหาเรื่องเอกสาร	Consignee		
	Test Value = 2.79		
	Mean	t	Sig. (2-tailed)
ผู้รับสินค้าแท้จริงไม่เข้าใจรายละเอียดเอกสารของ B/L ที่เป็น Seaway Bill	2.54	-1.619	.112
Freight Forwarder/ Customs Brokerไม่เข้าใจรายละเอียดเอกสารของ B/L ที่เป็น Seaway Bill	2.76	-.216	.830
ผู้รับสินค้าแท้จริงไม่เข้าใจรายละเอียดเอกสารของ B/L ที่เป็น Original BL	2.52	-1.960	.056
Freight Forwarder/ Customs Brokerไม่เข้าใจรายละเอียดเอกสารของ B/L ที่เป็น Original BL	2.72	-.534	.596
ผู้รับสินค้าแท้จริงไม่เข้าใจรายละเอียดเอกสารของ B/L ที่เป็น Express BL	2.56	-1.442	.156
Freight Forwarder/ Customs Brokerไม่เข้าใจรายละเอียดเอกสารของ B/L ที่เป็น Express BL	2.74	-.344	.732
ผู้รับสินค้าไม่เข้าใจรายละเอียดตามเอกสาร Arrival Notice	2.58	-1.060	.294
Freight Forwarder/ Customs Broker เข้าใจรายละเอียดตามเอกสาร Arrival Notice	2.82	.163	.871
ผู้รับสินค้าขอแก้ไขเอกสารซึ่งรายละเอียดของการส่งสินค้าที่ไม่ตรงกับ B/L	3.10	1.854	.070*
Freight Forwarder/ Customs Brokerขอแก้ไขเอกสารซึ่งรายละเอียดของการส่งสินค้าไม่ตรงกับรายละเอียดบน B/L	3.24	2.947	0.005*
เอกสารของของผู้รับสินค้า เช่น Packing List , Invoice ไม่ตรงกับรายละเอียดของ B/L	3.16	2.350	0.023*

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.25 พบว่า ผลการทดสอบค่าเฉลี่ย ปัญหาเรื่องเอกสารโดยสถิติ t-test ในการทดสอบพบว่า

ผู้รับสินค้าขอแก้ไขเอกสารซึ่งรายละเอียดของการส่งสินค้าที่ไม่ตรงกับ B/L มีค่า Sig. น้อยกว่า 0.05 (Sig. = 0.004) และค่า t value มากกว่า 1 (1.854) ดังนั้นจึงปฏิเสธ H_0 และยอมรับ H_1 นั่นคือ ระดับปัญหาเรื่องเอกสารเฉลี่ยด้าน ผู้รับสินค้าขอแก้ไขเอกสารซึ่งรายละเอียดของการส่งสินค้าที่ไม่ตรงกับ B/L > 2.79 ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

Freight Forwarder/ Customs Brokerขอแก้ไขเอกสารซึ่งรายละเอียดของการส่งสินค้าไม่ตรงกับรายละเอียดบนB/L มีค่า Sig. น้อยกว่า 0.05 (Sig. = 0.003) และค่า t value มากกว่า 1 (2.947) ดังนั้นจึงปฏิเสธ H_0 และยอมรับ H_1 นั่นคือ ระดับปัญหาเรื่องเอกสารเฉลี่ยด้าน Freight Forwarder/ Customs Brokerขอแก้ไขเอกสารซึ่งรายละเอียดของการส่งสินค้าไม่ตรงกับรายละเอียดบนB/L > 2.79 ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

เอกสารของของผู้รับสินค้า เช่น Packing List , Invoice ไม่ตรงกับรายละเอียดของ B/L มีค่า Sig. น้อยกว่า 0.05 (Sig. = 0.012) และค่า t value มากกว่า 1 (2.350) ดังนั้นจึงปฏิเสธ H_0 และยอมรับ H_1 นั่นคือ ระดับปัญหาเรื่องเอกสารเฉลี่ยด้านเอกสารของของผู้รับสินค้า เช่น Packing List , Invoice ไม่ตรงกับรายละเอียดของ B/L > 2.79 ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

สมมติฐานที่ 7 ระดับปัญหาเรื่องการปฏิบัติงานเฉลี่ย > 3.01 หรือไม่

H_0 : ระดับปัญหาเรื่องการปฏิบัติงานเฉลี่ย ≤ 3.01

H_1 : ระดับปัญหาเรื่องการปฏิบัติงานเฉลี่ย > 3.01

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ค่า ได้แก่ t-test ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก H_0 ก็ต่อเมื่อ Sig น้อยกว่า .05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงเป็นตารางดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.26 ผลการทดสอบค่าเฉลี่ยปัญหาเรื่องการปฏิบัติงานของกลุ่มผู้รับสินค้า

ปัญหาเรื่องการปฏิบัติงาน	Consignee		
	Test Value = 3.01		
	Mean	t	Sig. (2-tailed)
ผู้รับสินค้าไม่ยืนยันรายละเอียดของการส่งสินค้า (amendment) ตามเวลาที่กำหนด	2.96	-.310	.758
Freight Forwarder/ Customs Broker ไม่ยืนยันรายละเอียดของการส่งสินค้า(amendment) ตามเวลาที่กำหนด	3.18	1.092	.280
ผู้รับสินค้าไม่แจ้งรายละเอียดของสินค้าอันตราย	2.65	-2.522	.015
Freight Forwarder/ Customs Broker ไม่แจ้งรายละเอียดของสินค้าอันตราย	2.70	-2.411	.020
Cargo Manifest ของสายเรือยังเป็นระบบ EDI แต่ใบขนสินค้าขาเข้าของผู้รับสินค้าเป็นระบบ Paperless	2.94	-.395	.694
สายเรือขนส่งสินค้าล่าช้ากว่าที่กำหนดไว้	3.60	3.338	.002*

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.25 พบว่า ผลการทดสอบค่าเฉลี่ยปัญหาเรื่องการปฏิบัติงานโดยสถิติ t-test ในการทดสอบพบว่า

สายเรือขนส่งสินค้าล่าช้ากว่าที่กำหนดไว้ มีค่า Sig. น้อยกว่า 0.05 (Sig. = 0.001) และค่า t value มากกว่า 1 (3.338) ดังนั้นจึงปฏิเสธ H_0 และยอมรับ H_1 นั่นคือ ระดับปัญหาเรื่องการปฏิบัติงานเฉลี่ยด้านสายเรือขนส่งสินค้าล่าช้ากว่าที่กำหนดไว้ > 3.01 ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

สมมุติฐานที่ 8 ระดับปัญหาเรื่องความรู้ความเข้าใจเฉลี่ย > 2.80 หรือไม่

H_0 : ระดับปัญหาเรื่องการปฏิบัติงานเฉลี่ย ≤ 2.80

H_1 : ระดับปัญหาเรื่องการปฏิบัติงานเฉลี่ย > 2.80

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ค่า ได้แก่ t-test ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมุติฐานหลัก H_0 ก็ต่อเมื่อ Sig น้อยกว่า .05 ผลการทดสอบสมมุติฐานแสดงเป็น ตารางดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.27 ผลการทดสอบค่าเฉลี่ยปัญหาเรื่องความรู้ความเข้าใจของกลุ่มผู้รับสินค้า

ปัญหาเรื่องความรู้ความเข้าใจ	Consignee		
	Test Value = 2.80		
	Mean	t	Sig. (2-tailed)
ผู้รับสินค้าแท้จริงไม่รู้กฎระเบียบ ข้อบังคับเรื่องสินค้าอันตรายของการท่าเรือ	2.64	-1.027	.310
Freight Forwarder/ Customs Brokerไม่รู้กฎระเบียบ ข้อบังคับเรื่องสินค้าอันตรายของการท่าเรือ	2.86	.438	.663
เจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ไม่รู้กฎระเบียบ ข้อบังคับเรื่องสินค้าอันตรายของการท่าเรือ	2.96	.975	.334
ผู้รับสินค้าแท้จริงไม่รู้กฎระเบียบ ข้อบังคับของพิธีการศุลกากรนำเข้า เรื่อง Intransit to Laos ของกรมศุลกากร	2.76	-.242	.810
Freight Forwarder/ Customs Brokerไม่รู้กฎระเบียบ ข้อบังคับของพิธีการศุลกากรนำเข้า เรื่อง Intransit to Laos ของกรมศุลกากร	2.98	1.328	.190
เจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ไม่รู้กฎระเบียบ ข้อบังคับของพิธีการศุลกากรนำเข้า เรื่อง Intransit to Laos ของกรมศุลกากร	2.84	.258	.797
ผู้รับสินค้าแท้จริงไม่รู้กฎระเบียบ ข้อบังคับของพิธีการศุลกากรนำเข้า เรื่อง Transshipment Cargo ของกรมศุลกากร	2.62	-1.134	.263

Freight Forwarder/ Customs Brokerไม่รู้กฎระเบียบ ข้อบังคับของพิธีการศุลกากรนำเข้า เรื่อง Transshipment Cargo ของกรมศุลกากร	2.84	.296	.768
เจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ไม่รู้กฎระเบียบ ข้อบังคับของพิธีการ ศุลกากรนำเข้า เรื่อง Transshipment Cargo ของกรม ศุลกากร	2.68	-.833	.409

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.27 พบว่า ผลการทดสอบค่าเฉลี่ย ปัญหาเรื่องความรู้ความเข้าใจ โดยสถิติ t-test ในการทดสอบพบว่า

ปัญหาเรื่องความรู้ความเข้าใจเฉลี่ย มีค่า Sig. มากกว่า 0.05 ดังนั้นจึงยอมรับ H_0 และปฏิเสธ H_1 นั่นคือ ระดับปัญหาเรื่องการปฏิบัติงานเฉลี่ย ≤ 2.80 ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

กลุ่มตัวแทนจัดส่งสินค้า (Freight Forwarder)/กลุ่มตัวแทนออกของ (Customs Broker)

สมมติฐานที่ 9 ระดับปัญหาเรื่องการสื่อสารเฉลี่ย > 2.96 หรือไม่

H_0 : ระดับปัญหาเรื่องการสื่อสารเฉลี่ย ≤ 2.96

H_1 : ระดับปัญหาเรื่องการสื่อสารเฉลี่ย > 2.96

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ค่า ได้แก่ t-test ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก H_0 ก็ต่อเมื่อ Sig น้อยกว่า .05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงเป็น ตารางดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.28 ผลการทดสอบค่าเฉลี่ยปัญหาเรื่องการสื่อสารของกลุ่มตัวแทนจัดส่งสินค้า/กลุ่มตัวแทนออกของ

ปัญหาเรื่องการสื่อสาร	Frieght Forwarder/Customs Broker		
	Test Value = 2.96		
	Mean	t	Sig. (2-tailed)
ผู้รับสินค้าแท้จริงไม่เข้าใจวิธีการการติดต่อผ่านระบบ Call Center ของสายเรือ	2.73	-1.561	.122
Freight Forwarder/ Customs Brokerไม่เข้าใจวิธีการการติดต่อผ่านระบบ Call Center ของสายเรือ	2.80	-1.123	.264
เจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์แจ้งข้อมูลสินค้านำเข้าให้กับผู้รับสินค้าแท้จริง 3 วัน ก่อนวันประมาณการเรือเข้า	3.61	6.507	0.000*
เจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์แจ้งข้อมูลสินค้านำเข้าให้กับ Freight Forwarder/ Customs Broker 3 วัน ก่อนวันประมาณการเรือเข้า	3.67	7.506	0.000*
ผู้รับสินค้าแท้จริงไม่สามารถสื่อสารกับสายเรือผ่านทาง Email ได้เนื่องจากไม่สะดวกใช้ Email	2.49	-3.233	0.002
Freight Forwarder/ Customs Brokerไม่สามารถสื่อสารกับสายเรือผ่านทาง Email ได้เนื่องจากไม่สะดวกใช้ Email	2.62	-2.543	0.013
ผู้รับสินค้าแท้จริงไม่เข้าใจรายละเอียดของเอกสารของสายเรือเนื่องจากเป็นภาษาอังกฤษ	2.38	-4.877	0.000
Freight Forwarder/ Customs Brokerไม่เข้าใจรายละเอียดของเอกสารของสายเรือเนื่องจากเป็นภาษาอังกฤษ	2.46	-4.406	0.000
เจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์มีจำนวนน้อยจึงไม่สามารถรับโทรศัพท์ที่ครอบคลุมทุกสาย	3.91	6.418	0.000*

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.28 พบว่า ผลการทดสอบค่าเฉลี่ย ปัญหาเรื่องการสื่อสารโดยสถิติ t-test ในการทดสอบพบว่า

เจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์แจ้งข้อมูลสินค้านำเข้าให้กับผู้รับสินค้าแท้จริง 3 วัน ก่อนวันประมาณการเรือเข้า มีค่า Sig. น้อยกว่า 0.05 (Sig. = 0.00) และค่า t value มากกว่า 1 (6.507) ดังนั้นจึงปฏิเสธ H_0 และยอมรับ H_1 นั่นคือ ระดับปัญหาเรื่องการสื่อสารเฉลี่ยด้านเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์แจ้งข้อมูลสินค้านำเข้าให้กับผู้รับสินค้าแท้จริง 3 วัน ก่อนวันประมาณการเรือเข้า > 2.96 ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

เจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์แจ้งข้อมูลสินค้านำเข้าให้กับ Freight Forwarder/ Customs Broker 3 วัน ก่อนวันประมาณการเรือเข้า มีค่า Sig. น้อยกว่า 0.05 (Sig. = 0.00) และค่า t value มากกว่า 1 (7.506) ดังนั้นจึงปฏิเสธ H_0 และยอมรับ H_1 นั่นคือ ระดับปัญหาเรื่องการสื่อสารเฉลี่ยด้านเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์แจ้งข้อมูลสินค้านำเข้าให้กับ Freight Forwarder/ Customs Broker 3 วัน ก่อนวันประมาณการเรือเข้า > 2.96 ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

เจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์มีจำนวนน้อยจึงไม่สามารถรับโทรศัพท์ได้ครบทุกสาย มีค่า Sig. น้อยกว่า 0.05 (Sig. = 0.00) และค่า t value มากกว่า 1 (6.418) ดังนั้นจึงปฏิเสธ H_0 และยอมรับ H_1 นั่นคือ ระดับปัญหาเรื่องการสื่อสารเฉลี่ยด้านเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์มีจำนวนน้อยจึงไม่สามารถรับโทรศัพท์ได้ครบทุกสาย > 2.96 ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

สมมติฐานที่ 10 ระดับปัญหาเรื่องเอกสารเฉลี่ย > 2.82 หรือไม่

H_0 : ระดับปัญหาเรื่องเอกสารเฉลี่ย ≤ 2.82

H_1 : ระดับปัญหาเรื่องเอกสารเฉลี่ย > 2.82

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ค่า ได้แก่ t-test ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก H_0 ก็ต่อเมื่อ Sig. น้อยกว่า .05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงเป็นตารางดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.29 ผลการทดสอบค่าเฉลี่ยปัญหาเรื่องเอกสารของกลุ่มตัวแทนจัดส่งสินค้า/กลุ่มตัวแทนออกของ

ปัญหาเรื่องเอกสาร	Frieght Forwarder/Customs Broker		
	Test Value = 2.82		
	Mean	t	Sig. (2-tailed)
ผู้รับสินค้าแท้จริงไม่เข้าใจรายละเอียดเอกสารของ B/L ที่เป็น Seaway Bill	2.24	-4.954	0.000
Freight Forwarder/ Customs Brokerไม่เข้าใจรายละเอียดเอกสารของ B/L ที่เป็น Seaway Bill	2.32	-4.536	0.000
ผู้รับสินค้าแท้จริงไม่เข้าใจรายละเอียดเอกสารของ B/L ที่เป็น Original BL	2.28	-4.526	0.000
Freight Forwarder/ Customs Brokerไม่เข้าใจรายละเอียดเอกสารของ B/L ที่เป็น Original BL	2.37	-3.983	0.000
ผู้รับสินค้าแท้จริงไม่เข้าใจรายละเอียดเอกสารของ B/L ที่เป็น Express BL	2.43	-3.225	0.002
Freight Forwarder/ Customs Brokerไม่เข้าใจรายละเอียดเอกสารของ B/L ที่เป็น Express BL	2.53	-2.571	0.012
ผู้รับสินค้าไม่เข้าใจรายละเอียดตามเอกสาร Arrival Notice	3.38	4.206	0.000*
Freight Forwarder/ Customs Broker เข้าใจรายละเอียดตามเอกสาร Arrival Notice	3.44	5.025	0.000*
ผู้รับสินค้าขอแก้ไขเอกสารซึ่งรายละเอียดของการส่งสินค้าที่ไม่ตรงกับ B/L	3.34	4.943	0.000*
Freight Forwarder/ Customs Brokerขอแก้ไขเอกสารซึ่งรายละเอียดของการส่งสินค้าไม่ตรงกับรายละเอียดบนB/L	3.41	5.526	0.000*
เอกสารของของผู้รับสินค้า เช่น Packing List , Invoice ไม่ตรงกับรายละเอียดของ B/L	3.30	3.783	0.000*

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.29 พบว่า ผลการทดสอบค่าเฉลี่ย ปัญหาเรื่องเอกสารโดยสถิติ t-test ในการทดสอบพบว่า

ผู้รับสินค้าไม่เข้าใจรายละเอียดตามเอกสาร Arrival Notice มีค่า Sig. น้อยกว่า 0.05 (Sig. = 0.00) และค่า t value มากกว่า 1 (4.206) ดังนั้นจึงปฏิเสธ H_0 และยอมรับ H_1 นั่นคือ ระดับปัญหาเรื่องเอกสารเฉลี่ยด้านผู้รับสินค้าไม่เข้าใจรายละเอียดตามเอกสาร Arrival Notice > 2.82 ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

Freight Forwarder/ Customs Broker เข้าใจรายละเอียดตามเอกสาร Arrival Notice มีค่า Sig. น้อยกว่า 0.05 (Sig. = 0.00) และค่า t value มากกว่า 1 (5.025) ดังนั้นจึงปฏิเสธ H_0 และยอมรับ H_1 นั่นคือ ระดับปัญหาเรื่องเอกสารเฉลี่ยด้าน Freight Forwarder/ Customs Broker เข้าใจรายละเอียดตามเอกสาร Arrival Notice > 2.82 ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ผู้รับสินค้าขอแก้ไขเอกสารซึ่งรายละเอียดของการส่งสินค้าที่ไม่ตรงกับ B/L มีค่า Sig. น้อยกว่า 0.05 (Sig. = 0.00) และค่า t value มากกว่า 1 (4.943) ดังนั้นจึงปฏิเสธ H_0 และยอมรับ H_1 นั่นคือ ระดับปัญหาเรื่องเอกสารเฉลี่ยด้านผู้รับสินค้าขอแก้ไขเอกสารซึ่งรายละเอียดของการส่งสินค้าที่ไม่ตรงกับ B/L > 2.82 ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

Freight Forwarder/ Customs Brokerขอแก้ไขเอกสารซึ่งรายละเอียดของการส่งสินค้าไม่ตรงกับรายละเอียดบนB/L มีค่า Sig. น้อยกว่า 0.05 (Sig. = 0.00) และค่า t value มากกว่า 1 (5.526) ดังนั้นจึงปฏิเสธ H_0 และยอมรับ H_1 นั่นคือ ระดับปัญหาเรื่องเอกสารเฉลี่ยด้าน Freight Forwarder/ Customs Brokerขอแก้ไขเอกสารซึ่งรายละเอียดของการส่งสินค้าไม่ตรงกับรายละเอียดบนB/L > 2.82 ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

เอกสารของของผู้รับสินค้า เช่น Packing List , Invoice ไม่ตรงกับรายละเอียดของ B/L มีค่า Sig. น้อยกว่า 0.05 (Sig. = 0.00) และค่า t value มากกว่า 1 (3.783) ดังนั้นจึงปฏิเสธ H_0 และยอมรับ H_1 นั่นคือ ระดับปัญหาเรื่องเอกสารเฉลี่ยด้านเอกสารของผู้รับสินค้า เช่น Packing List , Invoice ไม่ตรงกับรายละเอียดของ B/L > 2.82 ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

สมมติฐานที่ 11 ระดับปัญหาเรื่องปฏิบัติงานเฉลี่ย > 3.07หรือไม่

H_0 : ระดับปัญหาเรื่องปฏิบัติงานเฉลี่ย ≤ 3.07

H_1 : ระดับปัญหาเรื่องปฏิบัติงานเฉลี่ย > 3.07

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ค่า ได้แก่ t-test ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก H_0 ก็ต่อเมื่อ Sig น้อยกว่า .05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงเป็น ตารางดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.30 ผลการทดสอบค่าเฉลี่ยปัญหาเรื่องปฏิบัติงานของกลุ่มตัวแทนจัดส่งสินค้า/กลุ่มตัวแทนออกของ

ปัญหาเรื่องปฏิบัติงาน	Freight Forwarder/Customs Broker		
	Test Value = 3.07		
	Mean	t	Sig. (2-tailed)
ผู้รับสินค้าไม่ยืนยันรายละเอียดของการส่งสินค้า (amendment) ตามเวลาที่กำหนด	3.11	.353	.724
Freight Forwarder/ Customs Broker ไม่ยืนยันรายละเอียดของการส่งสินค้า(amendment) ตามเวลาที่กำหนด	3.01	-.521	.603
ผู้รับสินค้าไม่แจ้งรายละเอียดของสินค้าอันตราย	3.06	-.084	.933
Freight Forwarder/ Customs Broker ไม่แจ้งรายละเอียดของสินค้าอันตราย	2.67	-3.507	.001
Cargo Manifest ของสายเรือยังเป็นระบบ EDI แต่ใบขนสินค้าขาเข้าของผู้รับสินค้าเป็นระบบ Paperless	3.10	.223	.824
สายเรือขนส่งสินค้าล่าช้ากว่าที่กำหนดไว้	3.48	3.147	.002*

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.30 พบว่า ผลการทดสอบค่าเฉลี่ย ปัญหาเรื่องปฏิบัติงานโดยสถิติ t-test ในการทดสอบพบว่า

สายเรือขนส่งสินค้าล่าช้ากว่าที่กำหนดไว้ มีค่า Sig. น้อยกว่า 0.05 (Sig. = 0.001) และค่า t value มากกว่า 1 (3.147) ดังนั้นจึงปฏิเสธ H_0 และยอมรับ H_1 นั่นคือ ระดับปัญหาเรื่องการปฏิบัติงานเฉลี่ยด้านสายเรือขนส่งสินค้าล่าช้ากว่าที่กำหนดไว้ > 3.07 ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

สมมติฐานที่ 12 ระดับปัญหาเรื่องความรู้ความเข้าใจเฉลี่ย > 2.94 หรือไม่

H_0 : ระดับปัญหาเรื่องความรู้ความเข้าใจเฉลี่ย ≤ 2.94

H_1 : ระดับปัญหาเรื่องความรู้ความเข้าใจเฉลี่ย > 2.94

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ค่า ได้แก่ t-test ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก H_0 ก็ต่อเมื่อ Sig น้อยกว่า .05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงเป็นตารางดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.31 ผลการทดสอบค่าเฉลี่ยปัญหาเรื่องความรู้ความเข้าใจของกลุ่มตัวแทนจัดส่งสินค้า/กลุ่มตัวแทนออกของ

ปัญหาเรื่องความรู้ความเข้าใจ	Frieght Forwarder/Customs Broker		
	Test Value = 2.94		
	Mean	t	Sig. (2-tailed)
ผู้รับสินค้าแท้จริงไม่รู้กฎระเบียบ ข้อบังคับเรื่องสินค้าอันตรายของการทำเรือ	2.98	.334	.739
Freight Forwarder/ Customs Brokerไม่รู้กฎระเบียบ ข้อบังคับเรื่องสินค้าอันตรายของการทำเรือ	3.13	1.988	.050*

เจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ไม่รู้กฎระเบียบ ข้อบังคับเรื่องสินค้า อันตรายของการท่าเรือ	3.18	2.552	.012*
ผู้รับสินค้าแท้จริงไม่รู้กฎระเบียบ ข้อบังคับของพิธีการ ศุลกากรนำเข้า เรื่อง Intransit to Laos ของกรมศุลกากร	2.87	-.605	.547
Freight Forwarder/ Customs Brokerไม่รู้กฎระเบียบ ข้อบังคับของพิธีการศุลกากรนำเข้า เรื่อง Intransit to Laos ของกรมศุลกากร	2.85	-.913	.363
เจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ไม่รู้กฎระเบียบ ข้อบังคับของพิธีการ ศุลกากรนำเข้า เรื่อง Intransit to Laos ของกรมศุลกากร	2.91	-.334	.739
ผู้รับสินค้าแท้จริงไม่รู้กฎระเบียบ ข้อบังคับของพิธีการ ศุลกากรนำเข้า เรื่อง Transhipment Cargo ของกรม ศุลกากร	2.71	-1.860	.066
Freight Forwarder/ Customs Brokerไม่รู้กฎระเบียบ ข้อบังคับของพิธีการศุลกากรนำเข้า เรื่อง Transhipment Cargo ของกรมศุลกากร	2.89	-.526	.600
เจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ไม่รู้กฎระเบียบ ข้อบังคับของพิธีการ ศุลกากรนำเข้า เรื่อง Transhipment Cargo ของกรม ศุลกากร	2.95	.094	.925

จากตารางที่ 4.31 พบว่า ผลการทดสอบค่าเฉลี่ย ปัญหาเรื่องความรู้ความเข้าใจ โดยสถิติ t-test ในการทดสอบพบว่า

Freight Forwarder/ Customs Brokerไม่รู้กฎระเบียบ ข้อบังคับเรื่องสินค้าอันตรายของการท่าเรือ มีค่า Sig. น้อยกว่า 0.05 (Sig. = 0.025) และค่า t value มากกว่า 1 (1.988)) ดังนั้นจึงปฏิเสธ H_0 และยอมรับ H_1 นั่นคือ ระดับปัญหาเรื่องความรู้ความเข้าใจเฉลี่ยด้าน Freight Forwarder/ Customs Brokerไม่รู้กฎระเบียบ ข้อบังคับเรื่องสินค้าอันตรายของการท่าเรือ > 2.94 ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

เจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ไม่รู้กฎระเบียบ ข้อบังคับเรื่องสินค้าอันตรายของการท่าเรือ มีค่า Sig. น้อยกว่า 0.05 (Sig. = 0.006) และค่า t value มากกว่า 1 (2.552) ดังนั้นจึง

ปฏิเสธ H_0 และยอมรับ H_1 นั่นคือ ระดับปัญหา เรื่องความรู้ความเข้าใจเฉลี่ยด้านเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ไม่รัฐกฎระเบียบ ข้อบังคับเรื่องสินค้าอันตรายของการท่าเรือ > 2.94 ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ผลการวิเคราะห์แบบสัมภาษณ์

ผลสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ Customer Service ในเรื่องของปัญหาสินค้าอันตราย

จากผลการวิเคราะห์ผลจากแบบสอบถามของเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Service) สินค้าที่พบปัญหามากที่สุดคือ สินค้าอันตราย ซึ่งมากที่สุด ร้อยละ 90

ดังนั้นจึงได้มีการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ถึงปัญหา และวิธีการแก้ปัญหา ดังกล่าว

บริษัท : OOCL (THAILAND) LTD.

ชื่อ : สมนึก เลิศวิริยะกุล

ตำแหน่ง : INBOUND CUSTOMER SERVICE AND DOCUMENTATION MANAGER

ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรเกี่ยวกับปัญหาของการนำเข้าสู่สินค้าอันตราย และควรมีวิธีป้องกัน และแก้ไขปัญหายังไร

ปัจจุบัน การท่าเรือมีกฎ ระเบียบ และข้อบังคับหลายอย่างสำหรับสินค้าอันตราย ซึ่งสายเรือ ซึ่งกฎเหล่านี้มีผลกับสายเรือทั้งทางตรงและทางอ้อม ปัญหาหลักๆที่เจอคือ

- สินค้าอันตรายประเภทไม่สามารถลากตู้เข้าตาม ICD (Inland Container Depot) ได้ Class ของสินค้าอันตรายที่ไม่สามารถนำเข้า ICD ได้ คือ Class : 4.3 Dangerous When Wet , 5.1 Oxidizing Substances, 5.2 Organic Peroxides, 6.1 Toxic Substances และ Class 3 Flammable Liquids ที่มีจุดวาบไฟต่ำกว่า 10°C และ Class 8 Corrosives Substances ที่เป็นสารพิษและติดไฟได้ สารที่สัมผัสน้ำแล้วให้ก๊าซไวไฟ และสารที่เป็นตัวเติมออกซิเจน

- สินค้าอันตรายประเภทไม่สามารถนำผู้สัมผัสกับพื้นได้ ซึ่งเป็นสินค้าอันตรายประเภท ก ท่าเรือแหลมฉบังไม่อนุญาตให้นำผู้สินค้าอันตรายสัมผัสพื้นได้ คือ สินค้าอันตราย Class 1.4 Explosives และ 2.3 Toxic Gas

เนื่องจากกฎการนำเข้าสินค้าประเภทดังกล่าวเป็นการระบุมายังท่าเรือต้นทาง จึงเกิดข้อผิดพลาดได้มาก เนื่องจากเจ้าหน้าที่ Customer Service ของต้นทางไม่มีความรู้ในกฎของประเทศไทย

หากเจ้าหน้าที่ Customer Service ของปลายทางจึงไม่มีความรู้ความเข้าใจถึงกฎระเบียบต่างๆนี้ จะทำให้ไม่สามารถให้ข้อมูลที่ถูกต้องต่อลูกค้าได้ เจ้าหน้าที่ Customer Service เป็นตัวกลางที่จะประสานงานให้กับลูกค้า และแผนกเอกสาร

สินค้าที่ไม่สามารถลากออกจากท่าเรือแหลมฉบังได้ หากไม่สามารถแจ้งข้อมูลให้กับลูกค้าได้ ก็จะทำให้สายเรือ และลูกค้าได้รับความเสียหาย เช่น สายเรือต้อง เสียค่าปรับในการลำแดงเอกสารไม่ถูกต้อง และค่าปรับในการทำผิดกฎของท่าเรือแหลมฉบัง และลูกค้าอาจจะต้องเสียเวลารอสายเรือ เพื่อแก้ไขเอกสารให้ถูกต้อง และต้องเตรียมงานของส่วนลูกค้าเองใหม่ เนื่องจากไม่สามารถเดินพิธีการตรวจปล่อยสินค้าตามที่ได้รับแจ้งในครั้งแรก หากเกิด ความผิดพลาดในส่วนนี้ ก็จะได้รับ ความเสียหายของทั้งสายเรือเอง ในส่วนการให้บริการลูกค้า และลูกค้าก็ได้รับความเสียหายในการตรวจปล่อยสินค้าผิดที่

หากเป็นสินค้าอันตรายประเภท ก แต่เจ้าหน้าที่ Customer Service ไม่มีการแจ้งลูกค้าล่วงหน้า เพื่อให้ลูกค้าสามารถเดินพิธีการทางศุลกากรล่วงหน้า และลูกค้าไม่สามารถเดินพิธีการจนกระทั่งถึงเวลาที่เรือต้องออกจากท่า ตู้คอนเทนเนอร์ที่เป็นสินค้าอันตรายก็ไม่สามารถยกให้ลูกค้าเพื่อลากออกจากท่าเรือ ก็จะต้องติดอยู่บนเรือซึ่งต้องออกไปยังท่าเรือถัดไป หากเกิดเหตุการณ์เช่นนี้ ทั้งสายเรือ และ ลูกค้าจะได้รับความเสียหาย ทางสายเรือจะต้องเสียค่ายกตู้ที่ต้องย้ายตู้สินค้าอันตรายประเภท ก ไปมาบนเรือ เพื่อให้ผู้อื่นสามารถทำงานได้ และทางลูกค้าก็จะเสียเวลาในการที่ต้องรอตู้สินค้านี้กลับมายังท่าเรือปลายทางอีกที และลูกค้าอาจได้รับความเสียหายจากการล่าช้าของสินค้าอีกด้วย

ดังนั้นการแก้ปัญหาในเรื่องของเจ้าหน้าที่ Customer Service ไม่รู้กฎระเบียบข้อบังคับเรื่องสินค้าอันตรายของการท่าเรือ ควรจะต้องจัดให้มีการอบรมในเรื่องของสินค้าอันตรายให้กับเจ้าหน้าที่ Customer Service อย่างน้อย 6 เดือนต่อ 1 ครั้ง ทั้งในองค์กรเอง และ ภายนอก

องค์กร เพื่อสามารถนำข้อมูลต่างๆมาแจ้ง ลูกค้าได้อย่างถูกต้อง ในองค์กรของสายเรือเองควรมีคู่มือระบบฐานข้อมูลที่เกี่ยวข้องสินค้าอันตรายทั้งของสากล และประเทศไทย เพื่อให้เจ้าหน้าที่ Customer Service สามารถศึกษาหาความรู้จากในองค์กรได้เองด้วย ซึ่งทางบริษัทได้สังเกตเห็นความสำคัญของความรู้ความเข้าใจในเรื่องของสินค้าอันตราย ทางบริษัทได้มีจัดให้มีการทดสอบความรู้ความเข้าใจของสินค้าอันตรายที่เป็นกฎสากล ให้กับเจ้าหน้าที่ Customer Service ปีละ 1 ครั้ง

บริษัท : OOCL (THAILAND) LTD.

ชื่อ : พัชรณี เหลี่ยมวานิช

ตำแหน่ง : INBOUND CUSTOMER SERVICE SUPERVISOR

ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรเกี่ยวกับปัญหาของการนำเข้าสินค้าอันตราย และควรมีวิธีป้องกัน และแก้ไขปัญหายังไร

ปัญหาของสินค้าอันตรายที่พบบ่อยในขณะนี้ คือ จะเป็นปัญหาที่เกิดที่ท่าเรือแหลมฉบัง

เนื่องจากการท่าเรือแห่งประเทศไทยได้มีประกาศเรื่อง วิธีปฏิบัติเกี่ยวกับสินค้าอันตรายที่ท่าเรือแหลมฉบัง ที่มีผลบังคับใช้วันที่ 1 เมษายน พ.ศ. 2553 คลังสินค้าอันตรายที่ท่าเรือแหลมฉบัง (JWD) ได้มีประกาศให้ใช้ระบบ DG-Net เพื่อสำแดงข้อมูลสินค้าอันตรายต่อท่าเรือแหลมฉบัง ดังนั้นปัญหาที่พบคือ

1. เนื่องจากเว็บไซต์ DG net ของ JWD ยังไม่สมบูรณ์ ทำให้ทางลูกค้าและสายเรือ มีปัญหาในการคีย์ข้อมูลในเว็บไซต์ ทำให้เสียเวลานานกว่าจะคีย์ข้อมูลครบถ้วน
2. ผู้ติดต่อ/ดูแลของ JWD ตอบข้อสงสัย และแก้ปัญหาให้กับลูกค้าล่าช้า เพราะมีผู้สอบถามเป็นจำนวนมาก

3. ลูกค้าไม่สะดวกในการชำระเงินค่าภาระกับทาง JWD และต้องการชำระเงินกับทางสายเรือแทน ลูกค้าไม่เข้าใจขั้นตอนการดำเนินงานของสินค้าอันตราย และเนื่องจากติดต่อไปทาง JWD แล้ว แต่ได้รับข้อมูลที่ไม่ชัดเจน ทำให้ลูกค้าต้องติดต่อกลับมาที่สายเรือ เพื่อขอข้อมูลที่ถูกต้องอีกครั้ง

ปัญหาของสินค้าอันตรายที่พบบ่อยในขณะนี้ คือ จะเป็นปัญหาที่เกิดที่ท่าเรือแหลมฉบัง

แนวทางการแก้ไขในเรื่องของการสำแดงรายละเอียดสินค้าอันตรายนั้น อันดับแรกคือ

1. JWD พัฒนาระบบ DG Net ให้มีความพร้อมก่อนที่จะนำมาเริ่มใช้ และควรจัดอบรมให้กับสายเรือ และผู้นำเข้าสินค้าอันตรายให้เกิดความเข้าใจในการปฏิบัติงาน
2. เจ้าหน้าที่ของทาง JWD ต้องมีความพร้อมที่รับตอบปัญหา หรือข้อสงสัย และสามารถติดต่อได้ตลอด 24 ชั่วโมง และควรมีช่องทางติดต่อกับเจ้าหน้าที่ JWD ที่สะดวก
3. เรื่องค่าภาระที่ JWD เรียกเก็บกับผู้นำเข้าสินค้าอันตรายนั้น ทาง JWD แจ้งให้ผู้นำเข้าทราบล่วงหน้า และควรแนะนำถึงวิธีการปฏิบัติงานของ JWD เพื่อเพิ่มความเข้าใจให้กับผู้นำเข้าเอง และเพื่อลดภาระของสายเรือที่ลูกค้าติดต่อเข้ามาให้สายเรือประสานงานกันทาง JWD และทาง LWD เองนั้นควรมีช่องทางการชำระเงินที่อำนวยความสะดวกแก่ผู้นำเข้าสินค้าอันตราย

ศูนย์วิจัยและพัฒนาการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

สรุปผลการวิจัย

สรุปผลการวิจัยแบบสอบถาม

ตารางที่ 5.1 ตารางสรุปผลปัญหาด้านการสื่อสาร

ปัญหาเรื่องการสื่อสาร	Customer Service			Consignee			Freight Forwarder/Customs		
	Test Value = 3.18			Test Value = 3.11			Test Value = 2.96		
	Mean	t	Sig.	Mean	t	Sig.	Mean	t	Sig.
ผู้รับสินค้าไม่เข้าใจวิธีการการติดต่อผ่านระบบ Call Center ของสายเรือ	3.64	4.343	0.000*	3.26	0.802	0.213	2.73	-1.561	0.061
Freight Forwarder/ Shipping Brokerไม่เข้าใจวิธีการการติดต่อผ่านระบบ Call Center ของสายเรือ	3.02	-1.300	0.098	3.50	2.179	0.017*	2.80	-1.123	0.132
เจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์แจ้งข้อมูลสินค้านำเข้าให้กับผู้รับสินค้า 3 วัน ก่อนวันประมาณการเรือเข้า	3.84	5.812	0.000*	3.38	1.648	0.053	3.61	6.507	0.000*
เจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์แจ้งข้อมูลสินค้านำเข้าให้กับFreight Forwarder/ Shipping Broker 3 วัน ก่อนวันประมาณการเรือเข้า	3.84	6.520	0.000*	3.62	3.508	0.0005*	3.67	7.506	0.000*
ผู้รับสินค้าไม่สามารถสื่อสารกับสายเรือผ่านทาง Email ได้เนื่องจากไม่สะดวกใช้ Email	3.12	-0.539	0.295	2.82	-1.611	0.057	2.49	-3.233	0.001
Freight Forwarder/ Shipping Brokerไม่สามารถสื่อสารกับสายเรือผ่านทาง Email ได้เนื่องจากไม่สะดวกใช้ Email	2.62	-4.411	0.000	2.98	-0.775	0.221	2.62	-2.543	0.007
ผู้รับสินค้าไม่เข้าใจรายละเอียดของเอกสารของสายเรือเนื่องจากเป็นภาษาอังกฤษ	2.58	-5.534	0.000	2.10	-6.900	0.000	2.38	-4.877	0.000
Freight Forwarder/ Shipping Brokerไม่เข้าใจรายละเอียดของเอกสารของสายเรือเนื่องจากเป็นภาษาอังกฤษ	2.34	-7.103	0.000	2.30	-6.010	0.000	2.46	-4.406	0.000
เจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์มีจำนวนน้อยจึงไม่สามารถรับโทรศัพท์ได้ครบทุกสาย	3.66	4.002	0.000*	4.02	6.572	0.000*	3.91	6.418	0.000*

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางสรุปผลปัญหาด้านการสื่อสารพบว่า

Customer Service พบปัญหาเรื่องการสื่อสารในด้าน

- ผู้รับสินค้าไม่เข้าใจวิธีการติดต่อผ่านระบบ Call Center ของสายเรือ
- เจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์แจ้งข้อมูลสินค้านำเข้าให้กับผู้รับสินค้าแท้จริง 3 วัน ก่อนวันประมาณการเรือเข้า
- เจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์แจ้งข้อมูลสินค้านำเข้าให้กับFreight Forwarder/ Customs Broker 3 วัน ก่อนวันประมาณการเรือเข้า
- เจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์มีจำนวนน้อยจึงไม่สามารถรับโทรศัพท์ที่ครอบคลุมทุกสาย

Consignee พบปัญหาเรื่องการสื่อสารในด้าน

- เจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์แจ้งข้อมูลสินค้านำเข้าให้กับผู้รับสินค้าแท้จริง 3 วัน ก่อนวันประมาณการเรือเข้า
- เจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์มีจำนวนน้อยจึงไม่สามารถรับโทรศัพท์ที่ครอบคลุมทุกสาย

Freight Forwarder/ Customs Broker พบปัญหาเรื่องการสื่อสารในด้าน

- เจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์แจ้งข้อมูลสินค้านำเข้าให้กับผู้รับสินค้าแท้จริง 3 วัน ก่อนวันประมาณการเรือเข้า
- เจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์แจ้งข้อมูลสินค้านำเข้าให้กับFreight Forwarder/ Customs Broker 3 วัน ก่อนวันประมาณการเรือเข้า
- เจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์มีจำนวนน้อยจึงไม่สามารถรับโทรศัพท์ที่ครอบคลุมทุกสาย

ปัญหาเรื่องการสื่อสาร จากการทดสอบทางสถิติ

ปัญหาด้านเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์มีจำนวนน้อยจึงไม่สามารถรับโทรศัพท์ได้ครบทุกสาย และเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์แจ้งข้อมูลสินค้านำเข้าไปกับผู้รับสินค้าแท้จริง 3 วัน ก่อนวันประมาณการเรือเข้า เห็นได้ว่ากลุ่มประชากรทั้ง 3 กลุ่ม คือ เจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ ผู้รับสินค้า และตัวแทนบริหารจัดการขนส่งหรือตัวแทนออกของ พบว่าปัญหาด้านเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์มีจำนวนน้อยจึงไม่สามารถรับโทรศัพท์ได้ครบทุกสาย และเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์แจ้งข้อมูลสินค้านำเข้าไปกับผู้รับสินค้าแท้จริง 3 วัน ก่อนวันประมาณการเรือเข้า มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ปัญหาด้านเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์แจ้งข้อมูลสินค้านำเข้าไปให้กับ Freight Forwarder/ Customs Broker 3 วัน ก่อนวันประมาณการเรือเข้า เห็นได้ว่า มีกลุ่มประชากร 2 กลุ่ม คือ เจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ และ ตัวแทนบริหารจัดการขนส่งสินค้าหรือตัวแทนออกของ พบว่าปัญหาด้านเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์แจ้งข้อมูลสินค้านำเข้าไปให้กับ Freight Forwarder/ Customs Broker 3 วัน ก่อนวันประมาณการเรือเข้า มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ดังนั้นแนวทางการแก้ไขปัญหา คือ

การนำระบบ Call Center เข้าในช่วยแก้ปัญหาเรื่องการสื่อสาร

ระบบ Call Center ควร แบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ

- ระบบตอบรับอัตโนมัติ – Telephone Interactive เพื่อให้ผู้นำเข้าสินค้าและตัวแทนออกของ สามารถตรวจสอบรายละเอียด หรือสามารถขอเอกสารผ่านระบบอัตโนมัติ เช่น Copy BL, Arrival Date, ตารางเรือสถานะตู้สินค้า วันประมาณการเรือเข้า
- เจ้าหน้าที่ Customer Service เมื่อเกิดปัญหาที่ลูกค้าต้องการคำแนะนำหรือแนวทางการแก้ไขปัญหา ก็สามารถติดต่อมายังเจ้าหน้าที่ Customer Service

การนำ Technology เข้ามาช่วย เช่น

- Internet : Cargo Tracking, New Arrival information, Scheduling : Push mail update new information
- Mobile Tracking สำหรับ Smart Phone ตามยุคสมัย เพื่อความสะดวก รวดเร็ว
- Online Chat ผ่านทาง Website

เมื่อสายเรือมีระบบที่ลูกค้าสามารถตรวจสอบได้ด้วยตัวเอง สายเรือควรทำให้ ความรู้ความเข้าใจ และประโยชน์ที่ ลูกค้าจะได้รับ และควรจัดให้มีการอบรมเพื่อให้ได้ลงใช้จริง เกี่ยวกับการติดตามสินค้าเองด้วย

ลักษณะการใช้งานของระบบ Call Center แบบระบบตอบรับอัตโนมัติ และการ ใช้ Technology นั้น สายเรือควรแบ่ง ประเภทของลูกค้าจากลักษณะการทำงานของแต่ละท่าเรือ ต้นทาง และดูจากระยะเวลาของการเดินเรือ (Trasit Time) โดยดูจากสินค้าที่ใช้เวลาเดินทาง จากระยะทางสั้นๆ และระยะระยะทางไกล จะเห็นได้ว่าควรแนะนำให้กลุ่มลูกค้าที่มีสินค้าที่เดิน ทางไกลใช้ระบบตอบรับอัตโนมัติ เช่น ลูกค้าที่นำเข้ามาสินค้าจาก ท่าเรือของอเมริกา หรือยุโรป เนื่องจากสามารถตรวจสอบข้อมูลสินค้าได้ล่วงหน้าก่อนที่จะถึงท่าเรือปลายทาง หากลูกค้า สามารถใช้ระบบตอบรับอัตโนมัติได้ ก็จะสามารถลดจำนวนสายโทรศัพท์ของแต่ละวันได้อีกด้วย

หากลูกค้าไม่สะดวกที่จะติดต่อสื่อสารผ่านด้วยระบบ email สายเรือควรเพิ่มช่อง ทางการติดต่อสื่อสาร เช่น SMS หรือ Online Chat ซึ่งลูกค้าสามารถได้รับข้อมูลอย่างรวดเร็ว และ ฉับพันทัน Real time ถึงแม้ว่าสายเรือในประเทศไทยในปัจจุบันจะเป็นสายเรือต่างชาติ แต่สายเรือ ควรออกแบบระบบเพื่อรองรับภาษาไทย เพื่ออำนวยความสะดวกแก่การเข้าใจของผู้รับสินค้า

ปัญหาด้านผู้รับสินค้าไม่เข้าใจวิธีการติดต่อผ่านระบบ Call Center ของสายเรือ เห็นได้ว่า มีเพียงประชากรเพียงกลุ่ม เดียว คือ เจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ พบว่า ปัญหาด้าน ผู้รับ สินค้าไม่เข้าใจวิธีการติดต่อผ่านระบบ Call Center ของสายเรือ มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

แนวทางการแก้ไขจึงสามารถสรุปได้ 2 แนวทางคือ

การที่ผู้รับสินค้าไม่เข้าใจในระบบการติดต่อผ่าน Call Center นั้นอาจเนื่องจากการออกแบบระบบที่ซับซ้อน หรืออาจใช้คำพูดที่เข้าใจยาก หรือ เจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์เองยังไม่เข้าใจในระบบ Call Center เอง ดังนั้น สายเรือควรออกแบบระบบเพื่อให้ตรงกับกลุ่มเป้าหมาย ใช้คำพูดที่เข้าใจง่าย และออกแบบระบบให้ไม่ซับซ้อน และให้ง่ายต่อการปฏิบัติงาน และเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์เอง ควรศึกษาวิธีการใช้งาน และประโยชน์ของระบบ Call Center เพื่อสามารถอธิบาย และแนะนำวิธีการใช้งานให้กับผู้รับสินค้าได้

ส่วนของผู้รับสินค้าเองนั้น ควรศึกษาวิธีการใช้งานของระบบ Call Center ของสายเรือด้วย เพื่อเป็นการลดเวลาในการติดต่อสายเรือ และเพื่อความความสะดวกของผู้รับสินค้าเองด้วย



ศูนย์วิทยพัทยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 5.2 ตารางสรุปผลปัญหาเรื่องเอกสาร

ปัญหาเรื่องเอกสาร	Customer Service			Consignee			Fright Forwarder/		
	Test Value = 3.01			Test Value = 2.79			Test Value = 2.82		
	Mean	t	Sig.	Mean	t	Sig.	Mean	t	Sig.
ผู้รับสินค้าไม่เข้าใจรายละเอียดเอกสารของ B/L ที่เป็น Seaway Bill	2.96	-0.531	0.298	2.54	-1.619	0.056	2.24	-4.954	0.000
Freight Forwarder/ Customs Broker ไม่เข้าใจรายละเอียดเอกสารของ B/L ที่เป็น Seaway Bill	2.48	-4.876	0.000	2.76	-0.216	0.415	2.32	-4.536	0.000
ผู้รับสินค้าไม่เข้าใจรายละเอียดเอกสารของ B/L ที่เป็น Original BL	2.80	-1.907	0.030	2.52	-1.960	0.028	2.28	-4.526	0.000
Freight Forwarder/ Customs Broker ไม่เข้าใจรายละเอียดเอกสารของ B/L ที่เป็น Original BL	2.41	-4.965	0.000	2.72	-0.534	0.298	2.37	-3.983	0.000
ผู้รับสินค้าไม่เข้าใจรายละเอียดเอกสารของ B/L ที่เป็น Express BL	2.92	-0.820	0.207	2.56	-1.442	0.078	2.43	-3.225	0.001
Freight Forwarder/ Customs Broker ไม่เข้าใจรายละเอียดเอกสารของ B/L ที่เป็น Express BL	2.36	-5.650	0.000	2.74	-0.344	0.366	2.53	-2.571	0.006
ผู้รับสินค้าไม่เข้าใจรายละเอียดตามเอกสาร Arrival Notice	3.10	0.706	0.241	2.58	-1.060	0.147	3.38	4.206	0.000*
Freight Forwarder/ Customs Broker เข้าใจรายละเอียดตามเอกสาร Arrival Notice	3.32	2.396	0.009*	2.82	0.163	0.436	3.44	5.025	0.000*
ผู้รับสินค้าขอแก้ไขเอกสารซึ่งรายละเอียดของการส่งสินค้าไม่ตรงกับ B/L	3.76	8.437	0.000*	3.10	1.854	0.035*	3.34	4.943	0.000*
Freight Forwarder/ Customs Broker ขอแก้ไขเอกสารซึ่งรายละเอียดของการส่งสินค้าไม่ตรงกับรายละเอียดบน B/L	3.64	5.561	0.000*	3.24	2.947	0.003*	3.41	5.526	0.000*
เอกสารของของผู้รับสินค้า เช่น Packing List , Invoice ไม่ตรงกับรายละเอียดของ B/L	3.38	2.990	0.002*	3.16	2.350	0.012*	3.30	3.783	0.000*

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางสรุปผลปัญหาเรื่องเอกสารพบว่า

Customer Service พบปัญหาเรื่องเอกสารในด้าน

- Freight Forwarder/ Customs Broker เข้าใจรายละเอียดตามเอกสาร Arrival Notice
- ผู้รับสินค้าขอแก้ไขเอกสารซึ่งรายละเอียดของการส่งสินค้าที่ไม่ตรงกับ B/L
- Freight Forwarder/ Customs Brokerขอแก้ไขเอกสารซึ่งรายละเอียดของการส่งสินค้าไม่ตรงกับรายละเอียดบนB/L
- เอกสารของของผู้รับสินค้า เช่น Packing List , Invoice ไม่ตรงกับรายละเอียดของ B/L

Consignee พบปัญหาเรื่องเอกสารในด้าน

- ผู้รับสินค้าขอแก้ไขเอกสารซึ่งรายละเอียดของการส่งสินค้าที่ไม่ตรงกับ B/L
- Freight Forwarder/ Customs Brokerขอแก้ไขเอกสารซึ่งรายละเอียดของการส่งสินค้าไม่ตรงกับรายละเอียดบนB/L
- เอกสารของของผู้รับสินค้า เช่น Packing List , Invoice ไม่ตรงกับรายละเอียดของ B/L

Freight Forwarder/Customs Broker พบปัญหาเรื่องเอกสารในด้าน

- ผู้รับสินค้าไม่เข้าใจรายละเอียดตามเอกสาร Arrival Notice
- Freight Forwarder/ Customs Broker เข้าใจรายละเอียดตามเอกสาร Arrival Notice

- ผู้รับสินค้าขอแก้ไขเอกสารซึ่งรายละเอียดของการส่งสินค้าที่ไม่ตรงกับ B/L
- Freight Forwarder/ Customs Brokerขอแก้ไขเอกสารซึ่งรายละเอียดของการส่งสินค้าไม่ตรงกับรายละเอียดบนB/L
- เอกสารของของผู้รับสินค้า เช่น Packing List , Invoice ไม่ตรงกับรายละเอียดของ B/L

ปัญหาเรื่องเอกสาร จากการทดสอบทางสถิติ

ปัญหาด้านผู้รับสินค้าขอแก้ไขเอกสารซึ่งรายละเอียดของการส่งสินค้าที่ไม่ตรงกับ B/L Freight Forwarder/Customs Broker ขอแก้ไขเอกสารซึ่งรายละเอียดของการส่งสินค้าไม่ตรงกับรายละเอียดบนB/L เอกสารของของผู้รับสินค้า เช่น Packing List , Invoice ไม่ตรงกับรายละเอียดของ B/L เห็นได้ว่ากลุ่มประชากรทั้ง 3 กลุ่ม คือ เจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ ผู้รับสินค้า และตัวแทนบริหารจัดการขนส่งหรือตัวแทนออกของ พบว่าปัญหาด้านผู้รับสินค้าขอแก้ไขเอกสารซึ่งรายละเอียดของการส่งสินค้าที่ไม่ตรงกับ B/L Freight Forwarder/Customs Broker ขอแก้ไขเอกสารซึ่งรายละเอียดของการส่งสินค้าไม่ตรงกับรายละเอียดบนB/L เอกสารของของผู้รับสินค้า เช่น Packing List , Invoice ไม่ตรงกับรายละเอียดของ B/L มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ดังนั้น แนวทางการแก้ไขปัญหา คือ

การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยในการลดความผิดพลาดของการทำเอกสารโดยที่สายเรือควรจัดทำช่องทางที่ลูกค้า ซึ่งอาจเป็นผู้ส่งออก หรือเป็นผู้รับ สินค้าสามารถเข้าไปพิมพ์รายละเอียดลงใน รูปแบบของ BL เพื่อให้ตรงกับเอกสารของการนำเข้าของลูกค้าเอง แต่ต้องเน้นเรื่องความปลอดภัยของข้อมูลลูกค้าด้วย เมื่อเอกสารบนหน้า BL ถูกต้อง สายเรือก็สามารถนำข้อมูลจากรายละเอียดบน BL มาสำแดงลงเอกสาร Manifest เพื่อจัดส่งให้กับการทำเรือ และศุลกากรได้อย่างถูกต้อง

ปัญหาด้าน Freight Forwarder/ Customs Broker เข้าใจรายละเอียดตามเอกสาร Arrival Notice เห็นได้ว่ามีประชากร 2 กลุ่ม คือ เจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ และเจ้าหน้าที่

ตัวแทนบริหารจัดการขนส่งหรือตัวแทนออกของ พบว่า ปัญหาด้าน Freight Forwarder/ Customs Broker เข้าใจรายละเอียดตามเอกสาร Arrival Notice มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ปัญหาด้านผู้รับสินค้าไม่เข้าใจรายละเอียดตามเอกสาร Arrival Notice มีเพียงประชากรกลุ่มเดียว คือ เจ้าหน้าที่ที่ตัวแทนบริหารจัดการขนส่งหรือตัวแทนออกของ พบว่าปัญหาด้านผู้รับสินค้าไม่เข้าใจรายละเอียดตามเอกสาร Arrival Notice มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ดังนั้น แนวทางการแก้ไขปัญหา จึงแบ่งออกเป็น 2 ประเด็น คือ

เอกสารการแจ้งวันประมาณเรือเข้า และ รายละเอียดของรายการสินค้าเป็นเอกสารของสายเรือ ดังนั้นสายเรือควรจะต้องปรับเปลี่ยนเพื่อให้เข้ากับลักษณะการใช้งานของผู้รับบริการ เช่นการปรับ แต่งโครงสร้างให้เข้าใจง่าย และระบุเฉพาะรายละเอียดที่จำเป็น ต่อผู้รับบริการ

ตัวเจ้าหน้าที่ตัวแทนบริหารจัดการขนส่งสินค้า และผู้รับสินค้าเองนั้น ควรต้องศึกษาทำความเข้าใจในเอกสารการขนส่งเองด้วย เพื่อป้องกันการผิดพลาดของการนำเข้าสู่สินค้า เช่น เมื่อสายเรือส่งเอกสารแจ้งวันเรือเข้า แต่ผู้รับเอกสารไม่เข้าใจว่าเป็นเอกสารอะไร ดังนั้นอาจทำให้ผู้รับเอกสารนั้นไม่รู้วันที่สินค้าจะเข้ามา

ศูนย์วิทยพัชการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 5.3 ตารางสรุปผลปัญหาเรื่องปฏิบัติงาน

ปัญหาเรื่องปฏิบัติงาน	Customer Service			Consignee			Fright Forwarder/ Custom Broker		
	Test Value = 3.12			Test Value =			Test Value = 3.07		
	Mean	t	Sig.	Mean	t	Sig.	Mean	t	Sig.
ผู้รับสินค้าไม่ยืนยันรายละเอียดของ การส่งสินค้า (amendment) ตาม	3.45	2.600	0.006*	2.96	-0.310	0.379	3.11	0.353	0.362
Freight Forwarder/ Customs Broker ไม่ยืนยันรายละเอียดของ	3.41	2.281	0.013*	3.18	1.092	0.140	3.01	-0.521	0.302
ผู้รับสินค้าไม่แจ้งรายละเอียดของ สินค้าอันตราย	3.06	-0.488	0.313	2.65	-2.522	0.008	3.06	-0.084	0.467
Freight Forwarder/ Customs Broker ไม่แจ้งรายละเอียดของ	2.94	-1.528	0.065	2.70	-2.411	0.010	2.67	-3.507	0.001
Cargo Manifest ของสายเรือยังเป็น ระบบ EDI แต่ใบขนสินค้าขาเข้าของ	3.49	2.778	0.004*	2.94	-0.395	0.347	3.10	0.223	0.412
สายเรือขนส่งสินค้าล่าช้ากว่าที่ กำหนดไว้	2.39	-7.824	0.000	3.60	3.338	0.001*	3.48	3.147	0.001*

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางสรุปผลปัญหาเรื่องการปฏิบัติงานพบว่า

Customer Service พบปัญหาเรื่องการปฏิบัติกรในด้าน

- ผู้รับสินค้าไม่ยืนยันรายละเอียดของการส่งสินค้า (amendment) ตามเวลาที่กำหนด
- Freight Forwarder/ Customs Broker ไม่ยืนยันรายละเอียดของการส่งสินค้า(amendment) ตามเวลาที่กำหนด
- Cargo Manifest ของสายเรือยังเป็นระบบ EDI แต่ใบขนสินค้าขาเข้าของผู้รับสินค้าเป็นระบบ Paperless

Consignee พบปัญหาเรื่องการปฏิบัติการในด้าน

- สายเรือขนส่งสินค้าล่าช้ากว่าที่กำหนดไว้

Freight Forwarder/Customs Broker พบปัญหาเรื่องการปฏิบัติการในด้าน

- สายเรือขนส่งสินค้าล่าช้ากว่าที่กำหนดไว้

ปัญหาเรื่องการปฏิบัติงาน จากการทดสอบทางสถิติ

ปัญหาด้านสายเรือขนส่งสินค้าล่าช้ากว่าที่กำหนดไว้ เห็นได้ว่ามีประกร 2 กลุ่ม คือ ผู้รับสินค้า และเจ้า หน้าทีตัวแทนบริหารจัดการขนส่งหรือตัวแทนออกของ พบว่าปัญหาด้านสายเรือขนส่งสินค้าล่าช้ากว่าที่กำหนดไว้ มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ดังนั้น แนวทางการแก้ไข คือ

สายเรือต้องให้ความรู้ความเข้าใจเรื่องระบบการขนส่งทางทะเลโดยระบบตู้คอนเทนเนอร์กับผู้รับบริการ โดยต้องให้ทราบถึงข้อดีและข้อเสียของการขนส่งทางทะเล ซึ่งปัญหาการส่งสินค้าการล่าช้าอาจมาสาเหตุจากภัยธรรมชาติ หรืออาจจากการปฏิบัติงานของสายเรือเอง ดังนั้น การสื่อสารโดยการแจ้งข้อมูลไปยังลูกค้าควรมีการแจ้งล่วงหน้า หรือให้ทันเวลา เพื่อผู้รับสินค้า และเจ้าหน้าที ตัวแทนบริหารจัดการขนส่งหรือตัวแทนออกของ สามารถแก้ไขปัญหาจากการล่าช้าของการขนส่งสินค้าได้ทันเวลา

ปัญหาด้านผู้รับสินค้าไม่ยืนยันรายละเอียดของการส่งสินค้า (amendment) ตามเวลาที่กำหนด Freight Forwarder/ Customs Broker ไม่ยืนยันรายละเอียดของการส่งสินค้า (amendment) ตามเวลาที่กำหนด และ Cargo Manifest ของสายเรือยังเป็นระบบ EDI แต่ใบขนสินค้าขาเข้าของผู้รับสินค้าเป็นระบบ Paperless เห็นได้ว่ามีเพียงประชากรกลุ่มเดียว คือ เจ้าหน้าทีลูกค้าสัมพันธ์ พบว่า ปัญหาด้าน ผู้รับสินค้าไม่ยืนยันรายละเอียดของการส่งสินค้า (amendment) ตามเวลาที่กำหนด Freight Forwarder/ Customs Broker ไม่ยืนยันรายละเอียดของการส่งสินค้า(amendment) ตามเวลาที่กำหนด และ Cargo Manifest ของสายเรือยังเป็นระบบ EDI แต่ใบขนสินค้าขาเข้าของผู้รับสินค้าเป็นระบบ Paperless มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

แนวทางการแก้ไขปัญหาค่าจ้างแบ่งออกเป็น 2 ประเด็นคือ

เจ้าหน้าที่ลูกจ้างสัมพันธ์ควรตรวจสอบการปฏิบัติงาน และการสื่อสารในส่วนของสายเรือก่อนว่าถูกต้องหรือไม่ ต่อจากนั้นจึงแจ้งไปยังลูกจ้างเพื่อป้องกันการผิดพลาดจากการสำแดงเอกสาร เรื่องระบบการสำแดงเอกสารไปยังศุลกากร เจ้าหน้าที่ลูกจ้างสัมพันธ์เองต้องศึกษาถึงความแตกต่างของระบบ เพื่อสามารถให้ความรู้ความเข้าใจไปยังผู้รับบริการได้

ทางด้านของผู้รับสินค้า และเจ้าหน้าที่ตัวแทนบริหารจัดการขนส่งหรือตัวแทนออกของตนเองนั้น ควรศึกษาถึงระบบการสำแดงเอกสารในส่วนของการนำเข้าด้วย เพื่อป้องกันความผิดพลาดในการทำพิธีการศุลกากร



ศูนย์วิทยพัทยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 5.4 ตารางสรุปผลปัญหาเรื่องความรู้ความเข้าใจ

ปัญหาเรื่องความรู้ความเข้าใจ	Customer Service			Consignee			Fright Forwarder/ Custom Broker		
	Test Value = 2.85			Test Value = 2.80			Test Value = 2.94		
	Mean	t	Sig.	Mean	t	Sig.	Mean	t	Sig.
ผู้รับสินค้าไม่รู้จักระเบียบ ข้อบังคับเรื่องสินค้าอันตรายของการท่าเรือ	3.61	6.922	0.000*	2.64	-1.027	0.155	2.98	0.334	0.370
Freight Forwarder/ Customs Broker ไม่รู้จักระเบียบ ข้อบังคับเรื่องสินค้าอันตรายของการท่าเรือ	3.04	1.672	0.049*	2.86	0.438	0.332	3.13	1.988	0.025*
เจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ไม่รู้จักระเบียบ ข้อบังคับเรื่องสินค้าอันตรายของการท่าเรือ	2.49	-3.006	0.002	2.96	0.975	0.167	3.18	2.552	0.006*
ผู้รับสินค้าไม่รู้จักระเบียบ ข้อบังคับของพิธีการศุลกากรนำเข้า เรื่อง Intransit to Laos ของกรมศุลกากร	3.06	1.837	0.035*	2.76	-0.242	0.405	2.87	-0.605	0.274
Freight Forwarder/ Customs Broker ไม่รู้จักระเบียบ ข้อบังคับของพิธีการศุลกากรนำเข้า เรื่อง Intransit to Laos	2.55	-2.394	0.010	2.98	1.328	0.095	2.85	-0.913	0.182
เจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ไม่รู้จักระเบียบ ข้อบังคับของพิธีการศุลกากรนำเข้า เรื่อง Intransit to Laos ของกรมศุลกากร	2.55	-2.658	0.005	2.84	0.258	0.399	2.91	-0.334	0.370
ผู้รับสินค้าไม่รู้จักระเบียบ ข้อบังคับของพิธีการศุลกากรนำเข้า เรื่อง Transshipment Cargo ของกรมศุลกากร	3.12	2.257	0.013*	2.62	-1.134	0.088	2.71	-1.860	0.033
Freight Forwarder/ Customs Broker ไม่รู้จักระเบียบ ข้อบังคับของพิธีการศุลกากรนำเข้า เรื่อง Transshipment	2.65	-1.766	0.040	2.84	0.296	0.384	2.89	-0.526	0.300
เจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ไม่รู้จักระเบียบ ข้อบังคับของพิธีการศุลกากรนำเข้า เรื่อง Transshipment Cargo ของกรมศุลกากร	2.55	-2.461	0.008	2.68	-0.833	0.409	2.95	0.094	0.463

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางสรุปผลปัญหาเรื่องความรู้ความเข้าใจพบว่า

Customer Service พบปัญหาเรื่องความรู้ความเข้าใจในด้าน

- ผู้รับสินค้าแท้จริงไม่รู้จักระเบียบ ข้อบังคับเรื่องสินค้าอันตรายของการท่าเรือ

- Freight Forwarder/ Customs Broker ไม่รู้กฎระเบียบ ข้อบังคับเรื่องสินค้าอันตรายของการท่าเรือ
- ผู้รับสินค้าแท้จริงไม่รู้กฎระเบียบ ข้อบังคับของพิธีการศุลกากรนำเข้าเรื่อง Intransit to Laos ของกรมศุลกากร
- ผู้รับสินค้าแท้จริงไม่รู้กฎระเบียบ ข้อบังคับของพิธีการศุลกากรนำเข้าเรื่อง Transshipment Cargo ของกรมศุลกากร

Freight Forwarder/Customs Broker พบปัญหาเรื่องความรู้ความเข้าใจในด้าน

- Freight Forwarder/ Customs Broker ไม่รู้กฎระเบียบ ข้อบังคับเรื่องสินค้าอันตรายของการท่าเรือ
- เจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ไม่รู้กฎระเบียบ ข้อบังคับเรื่องสินค้าอันตรายของการท่าเรือ

ปัญหาเรื่องความรู้ความเข้าใจ จากการทดสอบทางสถิติ

ปัญหาด้าน Freight Forwarder/ Customs Broker ไม่รู้กฎระเบียบ ข้อบังคับเรื่องสินค้าอันตรายของการท่าเรือ เห็นได้ว่า ประชากร 2 กลุ่ม คือ เจ้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ และเจ้าหน้าที่ตัวแทนรับจัดการขนส่งหรือตัวแทนออกของ พบว่า ปัญหาเรื่อง Freight Forwarder/ Customs Broker ไม่รู้กฎระเบียบ ข้อบังคับเรื่องสินค้าอันตรายของการท่าเรือ มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ปัญหาด้านผู้รับสินค้าแท้จริงไม่รู้กฎระเบียบ ข้อบังคับเรื่องสินค้าอันตรายของการท่าเรือ ผู้รับสินค้าแท้จริงไม่รู้กฎระเบียบ ข้อบังคับของพิธีการศุลกากรนำเข้า เรื่อง Intransit to Laos ของกรมศุลกากร ผู้รับสินค้าแท้จริงไม่รู้กฎระเบียบ ข้อบังคับของพิธีการศุลกากรนำเข้า เรื่อง Transshipment Cargo ของกรมศุลกากร เห็นได้ว่า มีเพียงประชากรเพียงกลุ่มเดียว คือ เจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ พบว่าปัญหาด้าน ผู้รับสินค้าแท้จริงไม่รู้กฎระเบียบ ข้อบังคับเรื่องสินค้าอันตรายของการท่าเรือ ผู้รับสินค้าแท้จริงไม่รู้กฎระเบียบ ข้อบังคับของพิธีการศุลกากรนำเข้า เรื่อง Intransit to Laos ของกรมศุลกากร ผู้รับสินค้าแท้จริงไม่รู้กฎระเบียบ ข้อบังคับของพิธีการศุลกากรนำเข้า เรื่อง Transshipment Cargo ของกรมศุลกากร มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ปัญหาด้านเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ไม่รู้กฎระเบียบ ข้อบังคับเรื่องสินค้าอันตรายของการท่าเรือ เห็นได้ว่า มีเพียงประชากรเพียงกลุ่มเดียว คือเจ้าหน้าที่ตัวแทนบริหารจัดการขนส่งหรือตัวแทนออกของ พบว่า ปัญหาด้าน เจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ไม่รู้กฎระเบียบ ข้อบังคับเรื่องสินค้าอันตรายของการท่าเรือ มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ดังนั้นแนวทางการแก้ไข คือ

เนื่องจากสินค้าอันตรายได้แบ่งออกเป็นหลายลักษณะ และกฎระเบียบ ข้อบังคับเรื่องสินค้าอันตรายแต่ละประเภทของการท่าเรือได้แบ่งตามประเภทของสินค้าอันตรายอีกด้วย และข้อกำหนดต่างๆ ได้ถูกกำหนดจากการท่าเรือ หากเจ้าหน้าที่ของสายเรือ ผู้นำเข้า และตัวแทนขนส่งสินค้าหรือตัวแทนออกของ ไม่รู้ในกฎต่างๆของสินค้าอันตรายอาจเกิดอันตรายจากการนำเข้าสินค้าอันตรายให้กับท่าเรือ หรือเรือขนส่งได้ ดังนั้นการท่าเรือควรมีการประชาสัมพันธ์ และมีการจัดอบรมถึงกฎระเบียบของสินค้าอันตรายให้กับเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ของสายเรือ ผู้รับสินค้า และตัวแทนจัดส่งสินค้าหรือตัวแทนออกของ เพื่อเป็นการป้องกันปัญหาที่เกิดจากการนำเข้าสินค้า เมื่อเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ ผู้รับสินค้า และตัวแทนจัดส่งสินค้าหรือตัวแทนออกของ มีความเข้าใจต่อสินค้าอันตราย ก็จะลดข้อผิดพลาดในเรื่องของการสำแดงเอกสาร และค่าใช้จ่ายต่างๆที่อาจเกิดการผิดพลาดจากการขาดความรู้ ความเข้าใจในกฎระเบียบของการท่าเรือ ทั้งนี้ การท่าเรือควรจัดทำเอกสารเป็นคู่มือที่ใช้ภาษาที่เข้าใจได้ง่าย เพื่อให้เจ้าหน้าที่สายเรือ ผู้รับสินค้า และตัวแทนจัดส่งสินค้าหรือตัวแทนออกของ สามารถศึกษาได้เองด้วย

เรื่อง Intransit to Lao ของกรมศุลกากร เนื่องจากที่ผู้รับสินค้าได้ตั้งอยู่ที่ประเทศลาว ดังนั้นจึงต้องมีตัวแทนออกของดำเนินพิธีการสินค้าทำนำเข้าให้ ปัจจุบัน เจ้าหน้าที่สายเรือ และตัวแทนออกของได้รับข้อมูล และวิธีการดำเนินพิธี การศุลกากรจากการบอกเล่าจากเจ้าที่ศุลกากรซึ่งไม่เป็นมาตรฐาน ดังนั้นระเบียบข้อบังคับต่างๆ และวิธีการสำแดงเอกสาร กรมศุลกากรควรมีการจัดอบรมให้กับเจ้าที่สายเรือ พร้อมทั้งตัวแทนออกของ เพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจไปในทิศทางเดียวกัน รวมถึงเรื่อง Transshipment Cargo ด้วย เพื่อให้ผู้นำเข้าสินค้า และเจ้าหน้าที่สายเรือมีความรู้ความเข้าใจ และสามารถทำตามกฎระเบียบได้อย่างถูกต้อง แม่นยำ ทั้งนี้กรมศุลกากรควรจัดให้มีการทำคู่มือการใช้งานสำหรับตัวแทนออกของ และเจ้าหน้าที่สายเรือ และ ผู้นำเข้าอย่างง่าย เนื่องจากภาษากฎหมายสามารถตีความหมายได้หลายทาง ซึ่งกรมศุลกากรสามารถดูจากสถิติของประเภทสินค้าที่ได้ทำพิธีการ และนำมาจัดทำคู่มือให้กับผู้นำเข้า เจ้าหน้าที่สายเรือ และตัวแทนออกของ

สรุปผลวิจัยแบบสัมภาษณ์

การแก้ปัญหาในเรื่องของเจ้าหน้าที่ Customer Service ไม่รู้กฎระเบียบ ข้อบังคับ เรื่องสินค้าอันตรายของการท่าเรือแหลมฉบังควรจัดอบรมเกี่ยวกับสินค้าอันตรายกับกับสายเรือ และผู้นำเข้าสินค้าอันตราย และสายเรือเองต้องการจัดอบรมกฎระเบียบที่เป็นสากล และมีการทดสอบความรู้ของเจ้าหน้าที่ Customer Service เองด้วย เพื่อเจ้าหน้าที่ Customer Service จะได้นำความรู้ความเข้าใจไปแนะนำให้กับลูกค้า และลดการผิดพลาดของการสำแดงเอกสาร และการปฏิบัติงาน

และส่วนของคลังสินค้าอันตราย ท่าเรือแหลมฉบัง (JWD) ควรเตรียมความพร้อมให้ก่อนที่จะนำระบบ DG NET มาเริ่มใช้งาน เนื่องจากระบบเองมีข้อผิดพลาดค่อนข้างมาก และทำให้ทั้งสายเรือ และผู้นำเข้า สินค้าอันตรายเสียเวลากับระบบที่ยังไม่มีเสถียรภาพ และไม่มีมาตรฐานในการใช้งาน ทั้งนี้ JWD เองควรมีช่องทางที่ติดต่อที่สะดวกเพื่อแจ้งปัญหา ควรจะเพิ่มความพร้อมในส่วนช่องทางรับชำระเงินอีกด้วย

ข้อเสนอแนะ

จากปัญหาเรื่องสินค้าอันตรายบางประเภทไม่สามารถนำเข้า ICD ได้ ผู้ทำการวิจัยขอเสนอแนะว่า การท่าเรือแหลมฉบังควรกำหนดให้สินค้าอันตรายทุกประเภทต้องทำพิธีการการนำเข้าสินค้าที่คลังสินค้าอันตราย (JWD) ที่ท่าเรือแหลมฉบังทั้งหมด เพื่อลดความผิดพลาดในการปฏิบัติงานของทั้งเจ้าหน้าที่การท่าเรือเอง สายเรือ และผู้นำเข้าสินค้าอันตราย และยังเป็นการเพิ่มความปลอดภัยอีกด้วย เนื่องจากคลังสินค้าอันตรายมีพร้อมในการระงับความเสียหาย หากเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉินจากตัวสินค้าอันตรายเหล่านั้น

แต่ทั้งนี้ ผู้นำเข้าสินค้าอันตรายบางส่วน อาจจะไม่สะดวกในการเดินทางไปตรวจปล่อยสินค้าที่คลังอันตราย ท่าเรือแหลมฉบัง ดังนั้นการสร้างคลังอันตรายใน ICD ต่างๆ ก็เป็นอีกทางเลือกหนึ่งที่มีความน่าสนใจ ทั้งนี้ยังเป็นการกระจายความหนาแน่นที่คลังสินค้าอันตราย ที่ท่าเรือแหลมฉบัง และยังเป็นการอำนวยความสะดวกต่อผู้นำเข้าด้วย

รายการอ้างอิง

ภาษาไทย

จัญญา สันติสงวนศักดิ์ . ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติต่องานบริการ บุคลิกภาพ กับคุณภาพการบริการลูกค้าของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์ปริญญาโท สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2546.

จิตตินันท์ เดชะคุปต์. จิตวิทยาการบริการ. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์, 2542.

ชโย ศักดิ์เสมอพรหม . ทัศนคติของตัวแทนออกของรับอนุญาตระดับพิเศษ (Customs Broker) ที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ศุลกากรที่ปฏิบัติงานประจำท่า กรณีศึกษาท่าเรือแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการขนส่งและโลจิสติกส์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา, 2548.

ปลายฝน สุขารมย์. สร้างบริการให้เป็นเลิศ. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น, 2534.

พัชรณี เหลี่ยมวานิช. INBOUND CUSTOMER SERVICE SUPERVISOR . สัมภาษณ์, 25 มีนาคม 2553.

พัฒนพงษ์ สีนุกการณ์ . เปรียบเทียบปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการบริการของพนักงาน: กรณีศึกษานักงานบริการโทรศัพท์ บริษัทเทเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์ปริญญาโท สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2542.

ภัทรพล มั่นคงสุภฤกษ์. การศึกษาความเป็นไปได้ของการเปิดธุรกิจให้บริการโปรแกรมคอมพิวเตอร์ออนไลน์เพื่อสนับสนุนการทำงานของธุรกิจรับจัดส่งสินค้าทางเรือระหว่างประเทศ. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท สาขาวิชาการบริหารธุรกิจ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2549.

สมชาย กิจยรรยง. สร้างบริการสร้างความประทับใจ. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ธีระปอสมการพิมพ์, 2544.

สมนึก เลิศวิริยะกุล. INBOUND CUSTOMER SERVICE AND DOCUMENTATION MANAGER. สัมภาษณ์, 22 มีนาคม 2553.

อุไร วิริยตระกูลชัย. ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการให้บริการพิธีการศุลกากรทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสารสำหรับการนำเข้า. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการด้านโลจิสติกส์ (สหสาขา) บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2549.

ภาษาอังกฤษ

Buzzell, Robert D., and Bradley, T. Gale. The PIMS Principles. The Free Press 1987 :
111.

Martin Stopford. E-commerce-implication, opportunities and threats for the shipping
business. UK Journal of Transport Management 2002 : 55-67.



ศูนย์วิทยพัทยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



ต้นฉบับไม่มีหน้า 90 - 91

NO PAGE 90 - 91 IN ORIGINAL

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



ภาคผนวก

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



ภาคผนวก ก

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางวิเคราะห์ผล

ตารางที่ 1 ตารางทดสอบค่าเฉลี่ยปัญหากระบวนการสื่อสารของลูกค้าสัมพันธ์

One-Sample Statistics				
ปัญหาเรื่องการสื่อสาร	N	Mean	S.D.	Std. Error Mean
ผู้รับสินค้าแท้จริงไม่เข้าใจวิธีการการติดต่อผ่านระบบ Call Center ของสายเรือ	100	3.64	1.059	.106
Freight Forwarder/ Customs Brokerไม่เข้าใจวิธีการการติดต่อผ่านระบบ Call Center ของสายเรือ	100	3.02	1.231	.123
เจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์แจ้งข้อมูลสินค้านำเข้าให้กับผู้รับสินค้าแท้จริง 3 วัน ก่อนวันประมาณการเรือเข้า	98	3.84	1.119	.113
เจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์แจ้งข้อมูลสินค้านำเข้าให้กับ Freight Forwarder/ Customs Broker 3 วัน ก่อนวันประมาณการเรือเข้า	100	3.84	1.012	.101
ผู้รับสินค้าแท้จริงไม่สามารถสื่อสารกับสายเรือผ่านทาง Email ได้เนื่องจากไม่สะดวกใช้ Email	100	3.12	1.113	.111
Freight Forwarder/ Customs Brokerไม่สามารถสื่อสารกับสายเรือผ่านทาง Email ได้เนื่องจากไม่สะดวกใช้ Email	100	2.62	1.270	.127
ผู้รับสินค้าแท้จริงไม่เข้าใจรายละเอียดของเอกสารของสายเรือเนื่องจากเป็นภาษาอังกฤษ	100	2.58	1.084	.108
Freight Forwarder/ Customs Brokerไม่เข้าใจรายละเอียดของเอกสารของสายเรือเนื่องจากเป็นภาษาอังกฤษ	100	2.34	1.183	.118
เจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์มีจำนวนน้อยจึงไม่สามารถรับโทรศัพท์ได้ครบทุกสาย	100	3.66	1.199	.120

ตารางที่ 1 (ต่อ)

One-Sample Test						
	Test Value = 3.18				95% Confidence Interval of the Difference	
ปัญหาเรื่องการสื่อสาร	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Lower	Upper
ผู้รับสินค้าแท้จริงไม่เข้าใจวิธีการการติดต่อผ่านระบบ Call Center ของสายเรือ	4.343	99	.000	.460	.25	.67
Freight Forwarder/ Customs Brokerไม่เข้าใจวิธีการการติดต่อผ่านระบบ Call Center ของสายเรือ	-1.300	99	.197	-.160	-.40	.08
เจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์แจ้งข้อมูลสินค้านำเข้าไปกับผู้รับสินค้าแท้จริง 3 วัน ก่อนวันประมาณการเรือเข้า	5.812	97	.000	.657	.43	.88
เจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์แจ้งข้อมูลสินค้านำเข้าไปกับFreight Forwarder/ Customs Broker 3 วัน ก่อนวันประมาณการเรือเข้า	6.520	99	.000	.660	.46	.86
ผู้รับสินค้าแท้จริงไม่สามารถสื่อสารกับสายเรือผ่านทาง Email ได้เนื่องจากไม่สะดวกใช้ Email	-0.539	99	.591	-.060	-.28	.16
Freight Forwarder/ Customs Brokerไม่สามารถสื่อสารกับสายเรือผ่านทาง Email ได้เนื่องจากไม่สะดวกใช้ Email	-4.411	99	.000	-.560	-.81	-.31
ผู้รับสินค้าแท้จริงไม่เข้าใจรายละเอียดของเอกสารของสายเรือเนื่องจากเป็นภาษาอังกฤษ	-5.534	99	.000	-.600	-.82	-.38
Freight Forwarder/ Customs Brokerไม่เข้าใจรายละเอียดของเอกสารของสายเรือเนื่องจากเป็นภาษาอังกฤษ	-7.103	99	.000	-.840	-1.07	-.61
เจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์มีจำนวนน้อยจึงไม่สามารถรับโทรศัพท์ที่ครอบคลุมทุกสาย	4.002	99	.000	.480	.24	.72

ตารางที่ 2 ตารางทดสอบค่าเฉลี่ยปัญหาเรื่องการสื่อสารของลูกค้าสัมพันธ์

One-Sample Statistics				
ปัญหาเรื่องเอกสาร	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
ผู้รับสินค้าแท้จริงไม่เข้าใจรายละเอียดเอกสารของ B/L ที่เป็น Seaway Bill	100	2.96	.942	.094
Freight Forwarder/ Customs Brokerไม่เข้าใจรายละเอียดเอกสารของ B/L ที่เป็น Seaway Bill	100	2.48	1.087	.109
ผู้รับสินค้าแท้จริงไม่เข้าใจรายละเอียดเอกสารของ B/L ที่เป็น Original BL	100	2.80	1.101	.110
Freight Forwarder/ Customs Brokerไม่เข้าใจรายละเอียดเอกสารของ B/L ที่เป็น Original BL	98	2.41	1.200	.121
ผู้รับสินค้าแท้จริงไม่เข้าใจรายละเอียดเอกสารของ B/L ที่เป็น Express BL	100	2.92	1.098	.110
Freight Forwarder/ Customs Brokerไม่เข้าใจรายละเอียดเอกสารของ B/L ที่เป็น Express BL	100	2.36	1.150	.115
ผู้รับสินค้าไม่เข้าใจรายละเอียดตามเอกสาร Arrival Notice	100	3.10	1.275	.128
Freight Forwarder/ Customs Broker เข้าใจรายละเอียดตามเอกสาร Arrival Notice	100	3.32	1.294	.129
ผู้รับสินค้าแท้จริงขอแก้ไขเอกสารซึ่งรายละเอียดของการส่งสินค้าไม่ตรงกับรายละเอียดบนB/L	100	3.76	.889	.089
Freight Forwarder/ Customs Brokerขอแก้ไขเอกสารซึ่งรายละเอียดของการส่งสินค้าไม่ตรงกับรายละเอียดบนB/L	100	3.64	1.133	.113
เอกสารของของผู้รับสินค้า เช่น Packing List , Invoice ไม่ตรงกับรายละเอียดของ B/L	100	3.38	1.237	.124

ตารางที่ 2 (ต่อ)

One-Sample Test						
ปัญหาเรื่องเอกสาร	Test Value = 3.01				95% Confidence Interval of the Difference	
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Lower	Upper
ผู้รับสินค้าแท้จริงไม่เข้าใจรายละเอียดเอกสารของ B/L ที่เป็น Seaway Bill	-.531	99	.597	-.050	-.24	.14
Freight Forwarder/ Customs Brokerไม่เข้าใจรายละเอียดเอกสารของ B/L ที่เป็น Seaway Bill	- 4.876	99	.000	-.530	-.75	-.31
ผู้รับสินค้าแท้จริงไม่เข้าใจรายละเอียดเอกสารของ B/L ที่เป็น Original BL	- 1.907	99	.059	-.210	-.43	.01
Freight Forwarder/ Customs Brokerไม่เข้าใจรายละเอียดเอกสารของ B/L ที่เป็น Original BL	- 4.965	97	.000	-.602	-.84	-.36
ผู้รับสินค้าแท้จริงไม่เข้าใจรายละเอียดเอกสารของ B/L ที่เป็น Express BL	-.820	99	.414	-.090	-.31	.13
Freight Forwarder/ Customs Brokerไม่เข้าใจรายละเอียดเอกสารของ B/L ที่เป็น Express BL	- 5.650	99	.000	-.650	-.88	-.42
ผู้รับสินค้าไม่เข้าใจรายละเอียดตามเอกสาร Arrival Notice	.706	99	.482	.090	-.16	.34
Freight Forwarder/ Customs Broker เข้าใจรายละเอียดตามเอกสาร Arrival Notice	2.396	99	.018	.310	.05	.57
ผู้รับสินค้าแท้จริงขอแก้ไขเอกสารซึ่งรายละเอียดของการส่งสินค้าไม่ตรงกับรายละเอียดบนB/L	8.437	99	.000	.750	.57	.93
Freight Forwarder/ Customs Brokerขอแก้ไขเอกสารซึ่งรายละเอียดของการส่งสินค้าไม่ตรงกับรายละเอียดบนB/L	5.561	99	.000	.630	.41	.85

เอกสารของของผู้รับสินค้า เช่น Packing List , Invoice ไม่ตรงกับรายละเอียดของ B/L	2.990	99	.004	.370	.12	.62
---	-------	----	------	------	-----	-----

ตารางที่ 3 ตารางทดสอบค่าเฉลี่ยปัญหาเรื่องการปฏิบัติงานการของลูกค้าสัมพันธ์

One-Sample Statistics				
ปัญหาเรื่องการปฏิบัติงาน	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
ผู้รับสินค้าไม่ยืนยันรายละเอียดของการส่งสินค้า (amendment) ตามเวลาที่กำหนด	98	3.45	1.253	.127
Freight Forwarder/ Customs Broker ไม่ยืนยันรายละเอียดของการส่งสินค้า(amendment) ตามเวลาที่กำหนด	98	3.41	1.250	.126
ผู้รับสินค้าไม่แจ้งรายละเอียดของสินค้าอันตราย	98	3.06	1.191	.120
Freight Forwarder/ Customs Broker ไม่แจ้งรายละเอียดของสินค้าอันตราย	98	2.94	1.174	.119
Cargo Manifest ของสายเรือยังเป็นระบบ EDI แต่ใบขนสินค้าขาเข้าของผู้รับสินค้าเป็นระบบ Paperless	98	3.49	1.318	.133
สายเรือขนส่งสินค้าล่าช้ากว่าที่กำหนดไว้	98	2.39	.927	.094

ตารางที่ 3 (ต่อ)

One-Sample Test						
	Test Value = 3.12				95% Confidence Interval of the Difference	
ปัญหาเรื่องการปฏิบัติงาน	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Lower	Upper
ผู้รับสินค้าไม่ยืนยันรายละเอียดของการส่งสินค้า (amendment) ตามเวลาที่กำหนด	2.600	97	.011	.329	.08	.58

Freight Forwarder/ Customs Broker ไม่ ยืนยันรายละเอียดของการส่งสินค้า (amendment) ตามเวลาที่กำหนด	2.281	97	.025	.288	.04	.54
ผู้รับสินค้าไม่แจ้งรายละเอียดของสินค้า อันตราย	-.488	97	.626	-.059	-.30	.18
Freight Forwarder/ Customs Broker ไม่ แจ้งรายละเอียดของสินค้าอันตราย	- 1.528	97	.130	-.181	-.42	.05
Cargo Manifest ของสายเรือยังเป็นระบบ EDI แต่ใบขนสินค้าขาเข้าของผู้รับสินค้าเป็น ระบบ Paperless	2.778	97	.007	.370	.11	.63
สายเรือขนส่งสินค้าล่าช้ากว่าที่กำหนดไว้	- 7.824	97	.000	-.732	-.92	-.55

ตารางที่ 4 ตารางทดสอบค่าเฉลี่ยปัญหาเรื่องความรู้ความเข้าใจการของลูกค้าสัมพันธ์

One-Sample Statistics				
ปัญหาเรื่องความรู้ความเข้าใจ	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
ผู้รับสินค้าแท้จริงไม่รู้กฎระเบียบ ข้อบังคับเรื่อง สินค้าอันตรายของการทำเรือ	98	3.61	1.090	.110
Freight Forwarder/ Customs Brokerไม่รู้ กฎระเบียบ ข้อบังคับเรื่องสินค้าอันตรายของ การทำเรือ	98	3.04	1.130	.114
เจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ไม่รู้กฎระเบียบ ข้อบังคับเรื่องสินค้าอันตรายของการทำเรือ	98	2.49	1.186	.120
ผู้รับสินค้าแท้จริงไม่รู้กฎระเบียบ ข้อบังคับของ พิธีการศุลกากรนำเข้า เรื่อง Intransit to Laos ของกรมศุลกากร	98	3.06	1.138	.115
Freight Forwarder/ Customs Brokerไม่รู้ กฎระเบียบ ข้อบังคับของพิธีการศุลกากรนำเข้า เรื่อง Intransit to Laos ของกรมศุลกากร	98	2.55	1.236	.125

เจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ไม่รู้กฎระเบียบ ข้อบังคับของพิธีการศุลกากรนำเข้า เรื่อง Intransit to Laos ของกรมศุลกากร	98	2.55	1.113	.112
ผู้รับสินค้าแท้จริงไม่รู้กฎระเบียบ ข้อบังคับของ พิธีการศุลกากรนำเข้า เรื่อง Transhipment Cargo ของกรมศุลกากร	98	3.12	1.195	.121
Freight Forwarder/ Customs Brokerไม่รู้ กฎระเบียบ ข้อบังคับของพิธีการศุลกากรนำเข้า เรื่อง Transhipment Cargo ของกรมศุลกากร	98	2.65	1.104	.112
เจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ไม่รู้กฎระเบียบ ข้อบังคับของพิธีการศุลกากรนำเข้า เรื่อง Transhipment Cargo ของกรมศุลกากร	98	2.55	1.202	.121

ตารางที่ 4 (ต่อ)

One-Sample Test						
	Test Value = 2.85				95% Confidence Interval of the Difference	
ปัญหาเรื่องความรู้ความเข้าใจ	t	df	Sig. (2- tailed)	Mean Difference	Lower	Upper
ผู้รับสินค้าแท้จริงไม่รู้กฎระเบียบ ข้อบังคับ เรื่องสินค้าอันตรายของการทำเรือ	6.922	97	.000	.762	.54	.98
Freight Forwarder/ Customs Brokerไม่รู้ กฎระเบียบ ข้อบังคับเรื่องสินค้าอันตราย ของการทำเรือ	1.672	97	.098	.191	-.04	.42
เจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ไม่รู้กฎระเบียบ ข้อบังคับเรื่องสินค้าอันตรายของการทำเรือ	-3.006	97	.003	-.360	-.60	-.12

ผู้รับสินค้าแท้จริงไม่รู้จักระเบียบ ข้อบังคับ ของพิธีการศุลกากรนำเข้า เรื่อง Intransit to Laos ของกรมศุลกากร	1.837	97	.069	.211	-.02	.44
Freight Forwarder/ Customs Brokerไม่รู้จัก ระเบียบ ข้อบังคับของพิธีการศุลกากร นำเข้า เรื่อง Intransit to Laos ของกรม ศุลกากร	-2.394	97	.019	-.299	-.55	-.05
เจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ไม่รู้จักระเบียบ ข้อบังคับของพิธีการศุลกากรนำเข้า เรื่อง Intransit to Laos ของกรมศุลกากร	-2.658	97	.009	-.299	-.52	-.08
ผู้รับสินค้าแท้จริงไม่รู้จักระเบียบ ข้อบังคับ ของพิธีการศุลกากรนำเข้า เรื่อง Transshipment Cargo ของกรมศุลกากร	2.257	97	.026	.272	.03	.51
Freight Forwarder/ Customs Brokerไม่รู้จัก ระเบียบ ข้อบังคับของพิธีการศุลกากร นำเข้า เรื่อง Transshipment Cargo ของ กรมศุลกากร	-1.766	97	.081	-.197	-.42	.02
เจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ไม่รู้จักระเบียบ ข้อบังคับของพิธีการศุลกากรนำเข้า เรื่อง Transshipment Cargo ของกรมศุลกากร	-2.461	97	.016	-.299	-.54	-.06

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 5 ตารางทดสอบค่าเฉลี่ยปัญหาเรื่องการสื่อสารของผู้รับสินค้า

One-Sample Statistics				
ปัญหาเรื่องการสื่อสาร	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
ผู้รับสินค้าแท้จริงไม่เข้าใจวิธีการการติดต่อผ่านระบบ Call Center ของสายเรือ	50	3.26	1.322	.187
Freight Forwarder/ Customs Brokerไม่เข้าใจวิธีการการติดต่อผ่านระบบ Call Center ของสายเรือ	50	3.50	1.266	.179
เจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์แจ้งข้อมูลสินค้านำเข้าให้กับผู้รับสินค้าแท้จริง 3 วัน ก่อนวันประมาณการเรือเข้า	50	3.38	1.159	.164
เจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์แจ้งข้อมูลสินค้านำเข้าให้กับFreight Forwarder/ Customs Broker 3 วัน ก่อนวันประมาณการเรือเข้า	50	3.62	1.028	.145
ผู้รับสินค้าแท้จริงไม่สามารถสื่อสารกับสายเรือผ่านทาง Email ได้เนื่องจากไม่สะดวกใช้ Email	50	2.82	1.273	.180
Freight Forwarder/ Customs Brokerไม่สามารถสื่อสารกับสายเรือผ่านทาง Email ได้เนื่องจากไม่สะดวกใช้ Email	50	2.98	1.186	.168
ผู้รับสินค้าแท้จริงไม่เข้าใจรายละเอียดของเอกสารของสายเรือเนื่องจากเป็นภาษาอังกฤษ	50	2.10	1.035	.146
Freight Forwarder/ Customs Brokerไม่เข้าใจรายละเอียดของเอกสารของสายเรือเนื่องจากเป็นภาษาอังกฤษ	50	2.30	.953	.135
เจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์มีจำนวนน้อยจึงไม่สามารถรับโทรศัพท์ได้ครบทุกสาย	50	4.02	.979	.138

ตารางที่ 5 (ต่อ)

One-Sample Test						
	Test Value = 3.11				95% Confidence Interval of the Difference	
ปัญหาเรื่องการสื่อสาร	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Lower	Upper
ผู้รับสินค้าแท้จริงไม่เข้าใจวิธีการการติดต่อผ่านระบบ Call Center ของสายเรือ	.802	49	.426	.150	-.23	.53
Freight Forwarder/ Customs Broker ไม่เข้าใจวิธีการการติดต่อผ่านระบบ Call Center ของสายเรือ	2.179	49	.034	.390	.03	.75
เจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์แจ้งข้อมูลสินค้านำเข้าให้กับผู้รับสินค้าแท้จริง 3 วัน ก่อนวันประมาณการเรือเข้า	1.648	49	.106	.270	-.06	.60
เจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์แจ้งข้อมูลสินค้านำเข้าให้กับ Freight Forwarder/ Customs Broker 3 วัน ก่อนวันประมาณการเรือเข้า	3.508	49	.001	.510	.22	.80
ผู้รับสินค้าแท้จริงไม่สามารถสื่อสารกับสายเรือผ่านทาง Email ได้เนื่องจากไม่สะดวกใช้ Email	-1.611	49	.114	-.290	-.65	.07
Freight Forwarder/ Customs Broker ไม่สามารถสื่อสารกับสายเรือผ่านทาง Email ได้เนื่องจากไม่สะดวกใช้ Email	-.775	49	.442	-.130	-.47	.21
ผู้รับสินค้าแท้จริงไม่เข้าใจรายละเอียดของเอกสารของสายเรือเนื่องจากเป็นภาษาอังกฤษ	-6.900	49	.000	-1.010	-1.30	-.72
Freight Forwarder/ Customs Broker ไม่เข้าใจรายละเอียดของเอกสารของสายเรือเนื่องจากเป็นภาษาอังกฤษ	-6.010	49	.000	-.810	-1.08	-.54

เจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์มีจำนวนน้อยจึงไม่สามารถรับโทรศัพท์ที่ครบทุกสาย	6.572	49	.000	.910	.63	1.19
---	-------	----	------	------	-----	------

ตารางที่ 6 ตารางทดสอบค่าเฉลี่ยปัญหาเรื่องเอกสารของผู้รับสินค้า

One-Sample Statistics				
ปัญหาเรื่องเอกสาร	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
ผู้รับสินค้าแท้จริงไม่เข้าใจรายละเอียดเอกสารของ B/L ที่เป็น Seaway Bill	50	2.54	1.092	.154
Freight Forwarder/ Customs Brokerไม่เข้าใจรายละเอียดเอกสารของ B/L ที่เป็น Seaway Bill	50	2.76	.981	.139
ผู้รับสินค้าแท้จริงไม่เข้าใจรายละเอียดเอกสารของ B/L ที่เป็น Original BL	50	2.52	.974	.138
Freight Forwarder/ Customs Brokerไม่เข้าใจรายละเอียดเอกสารของ B/L ที่เป็น Original BL	50	2.72	.927	.131
ผู้รับสินค้าแท้จริงไม่เข้าใจรายละเอียดเอกสารของ B/L ที่เป็น Express BL	50	2.56	1.128	.159
Freight Forwarder/ Customs Brokerไม่เข้าใจรายละเอียดเอกสารของ B/L ที่เป็น Express BL	50	2.74	1.026	.145
ผู้รับสินค้าไม่เข้าใจรายละเอียดตามเอกสาร Arrival Notice	50	2.58	1.401	.198
Freight Forwarder/ Customs Broker เข้าใจรายละเอียดตามเอกสาร Arrival Notice	50	2.82	1.304	.184
ผู้รับสินค้าขอแก้ไขเอกสารซึ่งรายละเอียดของการส่งสินค้าที่ไม่ตรงกับ B/L	50	3.10	1.182	.167
Freight Forwarder/ Customs Brokerขอแก้ไขเอกสารซึ่งรายละเอียดของการส่งสินค้าไม่ตรงกับรายละเอียดบน B/L	50	3.24	1.080	.153
เอกสารของของผู้รับสินค้า ไม่ตรงกับรายละเอียดของ B/L	50	3.16	1.113	.157

ตารางที่ 6 (ต่อ)

One-Sample Test						
	Test Value = 2.79				95% Confidence Interval of the Difference	
ปัญหาเรื่องเอกสาร	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Lower	Upper
ผู้รับสินค้าแท้จริงไม่เข้าใจรายละเอียดเอกสารของ B/L ที่เป็น Seaway Bill	-1.619	49	.112	-.250	-.56	.06
Freight Forwarder/ Customs Broker ไม่เข้าใจรายละเอียดเอกสารของ B/L ที่เป็น Seaway Bill	-.216	49	.830	-.030	-.31	.25
ผู้รับสินค้าแท้จริงไม่เข้าใจรายละเอียดเอกสารของ B/L ที่เป็น Original BL	-1.960	49	.056	-.270	-.55	.01
Freight Forwarder/ Customs Broker ไม่เข้าใจรายละเอียดเอกสารของ B/L ที่เป็น Original BL	-.534	49	.596	-.070	-.33	.19
ผู้รับสินค้าแท้จริงไม่เข้าใจรายละเอียดเอกสารของ B/L ที่เป็น Express BL	-1.442	49	.156	-.230	-.55	.09
Freight Forwarder/ Customs Broker ไม่เข้าใจรายละเอียดเอกสารของ B/L ที่เป็น Express BL	-.344	49	.732	-.050	-.34	.24
ผู้รับสินค้าไม่เข้าใจรายละเอียดตามเอกสาร Arrival Notice	-1.060	49	.294	-.210	-.61	.19
Freight Forwarder/ Customs Broker เข้าใจรายละเอียดตามเอกสาร Arrival Notice	.163	49	.871	.030	-.34	.40
ผู้รับสินค้าขอแก้ไขเอกสารซึ่งรายละเอียดของการส่งสินค้าที่ไม่ตรงกับ B/L	1.854	49	.070	.310	-.03	.65
Freight Forwarder/ Customs Broker ขอแก้ไขเอกสารซึ่งรายละเอียดของการส่งสินค้าไม่ตรงกับรายละเอียดบน B/L	2.947	49	.005	.450	.14	.76

เอกสารของของผู้รับสินค้า ไม่ตรงกับ รายละเอียดของ B/L	2.350	49	.023	.370	.05	.69
---	-------	----	------	------	-----	-----

ตารางที่ 7 ตารางทดสอบค่าเฉลี่ยปัญหาเรื่องปฏิบัติงานของผู้รับสินค้า

One-Sample Statistics				
ปัญหาเรื่องการปฏิบัติงาน	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
ผู้รับสินค้าไม่ยืนยันรายละเอียดของการส่งสินค้าตามเวลาที่กำหนด	50	2.96	1.142	.162
Freight Forwarder/ Customs Broker ไม่ยืนยันรายละเอียดของการส่งสินค้าตามเวลาที่กำหนด	50	3.18	1.101	.156
ผู้รับสินค้าไม่แจ้งรายละเอียดของสินค้าอันตราย	49	2.65	.991	.142
Freight Forwarder/ Customs Broker ไม่แจ้งรายละเอียดของสินค้าอันตราย	50	2.70	.909	.129
Cargo Manifest ของสายเรือยังเป็นระบบ EDI แต่ใบขนสินค้าขาเข้าของผู้รับสินค้าเป็นระบบ Paperless	50	2.94	1.252	.177
สายเรือขนส่งสินค้าล่าช้ากว่าที่กำหนดไว้	48	3.60	1.233	.178

ตารางที่ 7 (ต่อ)

One-Sample Test						
	Test Value = 3.01				95% Confidence Interval of the Difference	
ปัญหาเรื่องการปฏิบัติงาน	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Lower	Upper
ผู้รับสินค้าไม่ยืนยันรายละเอียดของการส่งสินค้าตามเวลาที่กำหนด	-.310	49	.758	-.050	-.37	.27

Freight Forwarder/ Customs Broker ไม่ยื่นยันรายละเอียดของการส่งสินค้า ตามเวลาที่กำหนด	1.092	49	.280	.170	-.14	.48
ผู้รับสินค้าไม่แจ้งรายละเอียดของสินค้า อันตราย	-2.522	48	.015	-.357	-.64	-.07
Freight Forwarder/ Customs Broker ไม่แจ้งรายละเอียดของสินค้าอันตราย	-2.411	49	.020	-.310	-.57	-.05
Cargo Manifest ของสายเรือยังเป็นระบบ EDI แต่ใบขนสินค้าขาเข้าของผู้รับสินค้า เป็นระบบ Paperless	-3.395	49	.694	-.070	-.43	.29
สายเรือขนส่งสินค้าล่าช้ากว่าที่กำหนดไว้	3.338	47	.002	.594	.24	.95

ตารางที่ 8 ตารางทดสอบค่าเฉลี่ยปัญหาเรื่องความรู้ความเข้าใจของผู้รับสินค้า

One-Sample Statistics				
ปัญหาเรื่องความรู้ความเข้าใจ	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
ผู้รับสินค้าแท้จริงไม่รู้กฎระเบียบ ข้อบังคับเรื่อง สินค้าอันตรายของการทำเรือ	50	2.64	1.102	.156
Freight Forwarder/ Customs Brokerไม่รู้ กฎระเบียบ ข้อบังคับเรื่องสินค้าอันตรายของการ ทำเรือ	50	2.86	.969	.137
เจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ไม่รู้กฎระเบียบ ข้อบังคับ เรื่องสินค้าอันตรายของการทำเรือ	50	2.96	1.160	.164
ผู้รับสินค้าแท้จริงไม่รู้กฎระเบียบ ข้อบังคับของพิธี การศุลกากรนำเข้า เรื่อง Intransit to Laos ของ กรมศุลกากร	50	2.76	1.170	.166
Freight Forwarder/ Customs Brokerไม่รู้ กฎระเบียบ ข้อบังคับของพิธีการศุลกากรนำเข้า เรื่อง Intransit to Laos ของกรมศุลกากร	50	2.98	.958	.135

เจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ไม่รู้กฎระเบียบ ข้อบังคับของพิธีการศุลกากรนำเข้า เรื่อง Intransit to Laos ของกรมศุลกากร	50	2.84	1.095	.155
ผู้รับสินค้าแท้จริงไม่รู้กฎระเบียบ ข้อบังคับของพิธีการศุลกากรนำเข้า เรื่อง Transshipment Cargo ของกรมศุลกากร	50	2.62	1.123	.159
Freight Forwarder/ Customs Brokerไม่รู้กฎระเบียบ ข้อบังคับของพิธีการศุลกากรนำเข้า เรื่อง Transshipment Cargo ของกรมศุลกากร	50	2.84	.955	.135
เจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ไม่รู้กฎระเบียบ ข้อบังคับของพิธีการศุลกากรนำเข้า เรื่อง Transshipment Cargo ของกรมศุลกากร	50	2.68	1.019	.144

ตารางที่ 8 (ต่อ)

One-Sample Test						
	Test Value = 2.80				95% Confidence Interval of the Difference	
ปัญหาเรื่องความรู้ความเข้าใจ	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Lower	Upper
ผู้รับสินค้าแท้จริงไม่รู้กฎระเบียบ ข้อบังคับเรื่องสินค้าอันตรายของการทำเรือ	-1.027	49	.310	-.160	-.47	.15
Freight Forwarder/ Customs Broker ไม่รู้กฎระเบียบ ข้อบังคับเรื่องสินค้าอันตรายของการทำเรือ	.438	49	.663	.060	-.22	.34
เจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ไม่รู้กฎระเบียบ ข้อบังคับเรื่องสินค้าอันตรายของการทำเรือ	.975	49	.334	.160	-.17	.49

ผู้รับสินค้าแท้จริงไม่รู้จักระเบียบ ข้อบังคับของพิธีการศุลกากรนำเข้า เรื่อง Intransit to Laos ของกรมศุลกากร	-.242	49	.810	-.040	-.37	.29
Freight Forwarder/ Customs Broker ไม่รู้จักระเบียบ ข้อบังคับของพิธีการ ศุลกากรนำเข้า เรื่อง Intransit to Laos ของกรมศุลกากร	1.328	49	.190	.180	-.09	.45
เจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ไม่รู้จักระเบียบ ข้อบังคับของพิธีการศุลกากรนำเข้า เรื่อง Intransit to Laos ของกรมศุลกากร	.258	49	.797	.040	-.27	.35
ผู้รับสินค้าแท้จริงไม่รู้จักระเบียบ ข้อบังคับของพิธีการศุลกากรนำเข้า เรื่อง Transshipment Cargo ของกรมศุลกากร	-1.134	49	.263	-.180	-.50	.14
Freight Forwarder/ Customs Broker ไม่รู้จักระเบียบ ข้อบังคับของพิธีการ ศุลกากรนำเข้า เรื่อง Transshipment Cargo ของกรมศุลกากร	.296	49	.768	.040	-.23	.31
เจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ไม่รู้จักระเบียบ ข้อบังคับของพิธีการศุลกากรนำเข้า เรื่อง Transshipment Cargo ของกรมศุลกากร	-.833	49	.409	-.120	-.41	.17

ตารางที่ 9 ตารางทดสอบค่าเฉลี่ยปัญหาเรื่องการสื่อสารของตัวแทนจัดส่งสินค้า/ ตัวแทนออก
ของ

One-Sample Statistics				
ปัญหาเรื่องการสื่อสาร	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
ผู้รับสินค้าแท้จริงไม่เข้าใจวิธีการการติดต่อผ่านระบบ Call Center ของสายเรือ	99	2.73	1.483	.149
Freight Forwarder/ Customs Brokerไม่เข้าใจวิธีการการ ติดต่อผ่านระบบ Call Center ของสายเรือ	99	2.80	1.436	.144

เจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์แจ้งข้อมูลสินค้านำเข้าให้กับผู้รับสินค้า แท้จริง 3 วัน ก่อนวันประมาณการเรือเข้า	99	3.61	.988	.099
เจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์แจ้งข้อมูลสินค้านำเข้าให้กับFreight Forwarder/ Customs Broker 3 วัน ก่อนวันประมาณการเรือ เข้า	99	3.67	.937	.094
ผู้รับสินค้าแท้จริงไม่สามารถสื่อสารกับสายเรือผ่านทาง Email ได้เนื่องจากไม่สะดวกใช้ Email	99	2.49	1.431	.144
Freight Forwarder/ Customs Brokerไม่สามารถสื่อสารกับ สายเรือผ่านทาง Email ได้เนื่องจากไม่สะดวกใช้ Email	99	2.62	1.345	.135
ผู้รับสินค้าแท้จริงไม่เข้าใจรายละเอียดของเอกสารของสายเรือ เนื่องจากเป็นภาษาอังกฤษ	99	2.38	1.175	.118
Freight Forwarder/ Customs Brokerไม่เข้าใจรายละเอียด ของเอกสารของสายเรือเนื่องจากเป็นภาษาอังกฤษ	99	2.46	1.119	.112
เจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์มีจำนวนน้อยจึงไม่สามารถรับโทรศัพท์ที่ ครบทุกสาย	99	3.91	1.471	.148

ตารางที่ 9 (ต่อ)

One-Sample Test						
	Test Value = 2.96				95% Confidence Interval of the Difference	
ปัญหาเรื่องการสื่อสาร	t	df	Sig. (2- tailed)	Mean Difference	Lower	Upper
ผู้รับสินค้าแท้จริงไม่เข้าใจวิธีการติดต่อผ่านระบบ Call Center ของสายเรือ	- 1.561	98	.122	-.233	-.53	.06
Freight Forwarder/ Customs Brokerไม่เข้าใจ วิธีการติดต่อผ่านระบบ Call Center ของสายเรือ	- 1.123	98	.264	-.162	-.45	.12
เจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์แจ้งข้อมูลสินค้านำเข้าให้กับ ผู้รับสินค้าแท้จริง 3 วัน ก่อนวันประมาณการเรือเข้า	6.507	98	.000	.646	.45	.84

เจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์แจ้งข้อมูลสินค้านำเข้าไปกับ Freight Forwarder/ Customs Broker 3 วัน ก่อนวันประมาณการเรือเข้า	7.506	98	.000	.707	.52	.89
ผู้รับสินค้าแท้จริงไม่สามารถสื่อสารกับสายเรือผ่านทาง Email ได้เนื่องจากไม่สะดวกใช้ Email	- 3.233	98	.002	-.465	-.75	-.18
Freight Forwarder/ Customs Brokerไม่สามารถสื่อสารกับสายเรือผ่านทาง Email ได้เนื่องจากไม่สะดวกใช้ Email	- 2.543	98	.013	-.344	-.61	-.08
ผู้รับสินค้าแท้จริงไม่เข้าใจรายละเอียดของเอกสารของสายเรือเนื่องจากเป็นภาษาอังกฤษ	- 4.877	98	.000	-.576	-.81	-.34
Freight Forwarder/ Customs Brokerไม่เข้าใจรายละเอียดของเอกสารของสายเรือเนื่องจากเป็นภาษาอังกฤษ	- 4.406	98	.000	-.495	-.72	-.27
เจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์มีจำนวนน้อยจึงไม่สามารถรับโทรศัพท์ที่ครอบคลุมทุกสาย	6.418	98	.000	.949	.66	1.24

ตารางที่ 10 ตารางทดสอบค่าเฉลี่ยปัญหาเรื่องเอกสารของตัวแทนจัดส่งสินค้า/ ตัวแทนออกของ

One-Sample Statistics				
ปัญหาเรื่องเอกสาร	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
ผู้รับสินค้าแท้จริงไม่เข้าใจรายละเอียดเอกสารของ B/L ที่เป็น Seaway Bill	98	2.24	1.149	.116
Freight Forwarder/ Customs Brokerไม่เข้าใจรายละเอียดเอกสารของ B/L ที่เป็น Seaway Bill	98	2.32	1.099	.111
ผู้รับสินค้าแท้จริงไม่เข้าใจรายละเอียดเอกสารของ B/L ที่เป็น Original BL	98	2.28	1.191	.120
Freight Forwarder/ Customs Brokerไม่เข้าใจรายละเอียดเอกสารของ B/L ที่เป็น Original BL	98	2.37	1.125	.114

ผู้รับสินค้าแท้จริงไม่เข้าใจรายละเอียดเอกสารของ B/L ที่เป็น Express BL	98	2.43	1.201	.121
Freight Forwarder/ Customs Brokerไม่เข้าใจรายละเอียดเอกสารของ B/L ที่เป็น Express BL	98	2.53	1.114	.113
ผู้รับสินค้าไม่เข้าใจรายละเอียดตามเอกสาร Arrival Notice	98	3.38	1.312	.133
Freight Forwarder/ Customs Broker เข้าใจรายละเอียดตามเอกสาร Arrival Notice	98	3.44	1.219	.123
ผู้รับสินค้าขอแก้ไขเอกสารซึ่งรายละเอียดของการส่งสินค้าที่ไม่ตรงกับ B/L	98	3.34	1.035	.105
Freight Forwarder/ Customs Brokerขอแก้ไขเอกสารซึ่งรายละเอียดของการส่งสินค้าไม่ตรงกับรายละเอียดบน B/L	98	3.41	1.054	.106
เอกสารของของผู้รับสินค้า เช่น Packing List , Invoice ไม่ตรงกับรายละเอียดของ B/L	98	3.30	1.245	.126

ตารางที่ 10 (ต่อ)

One-Sample Test						
	Test Value = 2.82				95% Confidence Interval of the Difference	
ปัญหาเรื่องเอกสาร	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Lower	Upper
ผู้รับสินค้าแท้จริงไม่เข้าใจรายละเอียดเอกสารของ B/L ที่เป็น Seaway Bill	-4.954	97	.000	-.575	-.81	-.34
Freight Forwarder/ Customs Brokerไม่เข้าใจรายละเอียดเอกสารของ B/L ที่เป็น Seaway Bill	-4.536	97	.000	-.504	-.72	-.28
ผู้รับสินค้าแท้จริงไม่เข้าใจรายละเอียดเอกสารของ B/L ที่เป็น Original BL	-4.526	97	.000	-.544	-.78	-.31

Freight Forwarder/ Customs Brokerไม่เข้าใจ รายละเอียดเอกสารของ B/L ที่เป็น Original BL	- 3.983	97	.000	-.453	-.68	-.23
ผู้รับสินค้าแท้จริงไม่เข้าใจรายละเอียดเอกสารของ B/L ที่เป็น Express BL	- 3.225	97	.002	-.391	-.63	-.15
Freight Forwarder/ Customs Brokerไม่เข้าใจ รายละเอียดเอกสารของ B/L ที่เป็น Express BL	- 2.571	97	.012	-.289	-.51	-.07
ผู้รับสินค้าไม่เข้าใจรายละเอียดตามเอกสาร Arrival Notice	4.206	97	.000	.558	.29	.82
Freight Forwarder/ Customs Broker เข้าใจ รายละเอียดตามเอกสาร Arrival Notice	5.025	97	.000	.619	.37	.86
ผู้รับสินค้าขอแก้ไขเอกสารซึ่งรายละเอียดของการ ส่งสินค้าที่ไม่ตรงกับ B/L	4.943	97	.000	.517	.31	.72
Freight Forwarder/ Customs Brokerขอแก้ไข เอกสารซึ่งรายละเอียดของการส่งสินค้าไม่ตรงกับ รายละเอียดบนB/L	5.526	97	.000	.588	.38	.80
เอกสารของของผู้รับสินค้า เช่น Packing List , Invoice ไม่ตรงกับรายละเอียดของ B/L	3.783	97	.000	.476	.23	.73

ตารางที่ 11 ตารางทดสอบค่าเฉลี่ยปัญหาเรื่องปฏิบัติงานของตัวแทนจัดส่งสินค้า/ ตัวแทนออก
ของ

One-Sample Statistics				
ปัญหาเรื่องการปฏิบัติงาน	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
ผู้รับสินค้าไม่ยืนยันรายละเอียดของการส่ง สินค้า (amendment) ตามเวลาที่กำหนด	98	3.11	1.183	.120
Freight Forwarder/ Customs Broker ไม่ ยืนยันรายละเอียดของการส่งสินค้า (amendment) ตามเวลาที่กำหนด	98	3.01	1.135	.115

ผู้รับสินค้าไม่แจ้งรายละเอียดของสินค้า อันตราย	98	3.06	1.034	.104
Freight Forwarder/ Customs Broker ไม่แจ้ง รายละเอียดของสินค้าอันตราย	98	2.67	1.119	.113
Cargo Manifest ของสายเรือยังเป็นระบบ EDI แต่ใบขนสินค้าขาเข้าของผู้รับสินค้าเป็นระบบ Paperless	98	3.10	1.425	.144
สายเรือขนส่งสินค้าล่าช้ากว่าที่กำหนดไว้	90	3.48	1.229	.130

ตารางที่ 11 (ต่อ)

One-Sample Test						
	Test Value = 3.07				95% Confidence Interval of the Difference	
ปัญหาเรื่องการปฏิบัติงาน	t	df	Sig. (2- tailed)	Mean Difference	Lower	Upper
ผู้รับสินค้าไม่ยืนยันรายละเอียดของการส่งสินค้า (amendment) ตามเวลาที่กำหนด	.353	97	.724	.042	-.19	.28
Freight Forwarder/ Customs Broker ไม่ ยืนยันรายละเอียดของการส่งสินค้า (amendment) ตามเวลาที่กำหนด	-.521	97	.603	-.060	-.29	.17
ผู้รับสินค้าไม่แจ้งรายละเอียดของสินค้าอันตราย	-.084	97	.933	-.009	-.22	.20
Freight Forwarder/ Customs Broker ไม่แจ้ง รายละเอียดของสินค้าอันตราย	-3.507	97	.001	-.397	-.62	-.17
Cargo Manifest ของสายเรือยังเป็นระบบ EDI แต่ใบขนสินค้าขาเข้าของผู้รับสินค้าเป็นระบบ Paperless	.223	97	.824	.032	-.25	.32
สายเรือขนส่งสินค้าล่าช้ากว่าที่กำหนดไว้	3.147	89	.002	.408	.15	.67

ตารางที่ 12 ตารางทดสอบค่าเฉลี่ยปัญหาเรื่องความรู้ความเข้าใจของตัวแทนจัดส่งสินค้า/
ตัวแทนออกของ

One-Sample Statistics				
ปัญหาเรื่องความรู้ความเข้าใจ	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
ผู้รับสินค้าแท้จริงไม่รู้กฎระเบียบ ข้อบังคับเรื่องสินค้าอันตรายของการท่าเรือ	98	2.98	1.175	.119
Freight Forwarder/ Customs Brokerไม่รู้กฎระเบียบ ข้อบังคับเรื่องสินค้าอันตรายของการท่าเรือ	98	3.13	.959	.097
เจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ไม่รู้กฎระเบียบ ข้อบังคับเรื่องสินค้าอันตรายของการท่าเรือ	98	3.18	.945	.095
ผู้รับสินค้าแท้จริงไม่รู้กฎระเบียบ ข้อบังคับของพิธีการศุลกากรนำเข้า เรื่อง Intransit to Laos ของกรมศุลกากร	98	2.87	1.190	.120
Freight Forwarder/ Customs Brokerไม่รู้กฎระเบียบ ข้อบังคับของพิธีการศุลกากรนำเข้า เรื่อง Intransit to Laos ของกรมศุลกากร	98	2.85	1.009	.102
เจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ไม่รู้กฎระเบียบ ข้อบังคับของพิธีการศุลกากรนำเข้า เรื่อง Intransit to Laos ของกรมศุลกากร	98	2.91	.943	.095
ผู้รับสินค้าแท้จริงไม่รู้กฎระเบียบ ข้อบังคับของพิธีการศุลกากรนำเข้า เรื่อง Transhipment Cargo ของกรมศุลกากร	98	2.71	1.201	.121
Freight Forwarder/ Customs Brokerไม่รู้กฎระเบียบ ข้อบังคับของพิธีการศุลกากรนำเข้า เรื่อง Transhipment Cargo ของกรมศุลกากร	98	2.89	.983	.099
เจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ไม่รู้กฎระเบียบ ข้อบังคับของพิธีการศุลกากรนำเข้า เรื่อง Transhipment Cargo ของกรมศุลกากร	98	2.95	.946	.096

ตารางที่ 12 (ต่อ)

One-Sample Test						
	Test Value = 2.94				95% Confidence Interval of the Difference	
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Lower	Upper
ผู้รับสินค้าแท้จริงไม่รู้กฎระเบียบ ข้อบังคับเรื่องสินค้าอันตรายของการทำเรือ	.334	97	.739	.040	-.20	.28
Freight Forwarder/ Customs Brokerไม่รู้กฎระเบียบ ข้อบังคับเรื่องสินค้าอันตรายของการทำเรือ	1.988	97	.050	.193	.00	.38
เจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ไม่รู้กฎระเบียบ ข้อบังคับเรื่องสินค้าอันตรายของการทำเรือ	2.552	97	.012	.244	.05	.43
ผู้รับสินค้าแท้จริงไม่รู้กฎระเบียบ ข้อบังคับของพิธีการศุลกากรนำเข้า เรื่อง Intransit to Laos ของกรมศุลกากร	-.605	97	.547	-.073	-.31	.17
Freight Forwarder/ Customs Brokerไม่รู้กฎระเบียบ ข้อบังคับของพิธีการศุลกากรนำเข้า เรื่อง Intransit to Laos ของกรมศุลกากร	-.913	97	.363	-.093	-.30	.11
เจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ไม่รู้กฎระเบียบ ข้อบังคับของพิธีการศุลกากรนำเข้า เรื่อง Intransit to Laos ของกรมศุลกากร	-.334	97	.739	-.032	-.22	.16
ผู้รับสินค้าแท้จริงไม่รู้กฎระเบียบ ข้อบังคับของพิธีการศุลกากรนำเข้า เรื่อง Transshipment Cargo ของกรมศุลกากร	1.860	97	.066	-.226	-.47	.02
Freight Forwarder/ Customs Brokerไม่รู้กฎระเบียบ ข้อบังคับของพิธีการศุลกากรนำเข้า เรื่อง Transshipment Cargo ของกรมศุลกากร	-.526	97	.600	-.052	-.25	.14

เจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ไม่รัฐกระเบียบ ข้อบังคับ ของพิธีการศุลกากรนำเข้า เรื่อง Transshipment Cargo ของกรมศุลกากร	.094	97	.925	.009	-.18	.20
--	------	----	------	------	------	-----



ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



ภาคผนวก ข

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตัวอย่างแบบสอบถาม

แบบสอบถาม

การศึกษาปัญหาด้านการบริการของฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์ในธุรกิจการสายเรือระหว่างประเทศ

ชุดที่ 1 : ลูกค้าสัมพันธ์

แบบสอบถามนี้จัดทำเพื่อศึกษาปัญหาด้านการให้บริการของฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์ในธุรกิจสายเรือระหว่างประเทศ เพื่อเป็นแนวทางการปรับปรุงการให้บริการของสายเรือ เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า และเพิ่มประสิทธิภาพของการให้บริการของสายเรือสำหรับสินค้านำเข้าอย่างสมบูรณ์

ผู้ศึกษาหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านในการตอบแบบสอบถามอย่างครบถ้วน

คำแนะนำ : แบบสอบถามนี้ประกอบด้วย 2 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม และข้อมูลขององค์กร

ส่วนที่ 2 : ปัญหาและอุปสรรคของการให้บริการของสายเรือ

ส่วนที่ 1: ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (โปรดทำเครื่องหมาย X ลงในช่อง () ที่ท่านเลือก

1. การศึกษา

- () อนุปริญญา หรือเทียบเท่า () ปริญญาตรี
() สูงกว่าปริญญาตรี () อื่นๆ.....

2. อายุการทำงาน

- () ต่ำกว่า 1 ปี () 1-3 ปี () 3-5 ปี
() 5-7 ปี () 7-9 ปี () 9 ขึ้นไป

3. ลักษณะองค์กรของท่านเป็นแบบใด

- () องค์กรที่มีคนไทยเป็นเจ้าของ (Local Company)
() องค์กรข้ามชาติ (Multinational Company)

โปรดระบุสัญชาติ.....

4. รูปแบบการให้บริการองค์กรของท่านเป็นแบบใด
 () องค์กรให้บริการขนส่งเพียงองค์กรเดียว
 () องค์กรให้บริการขนส่งที่มีองค์กรโลจิสติกส์สนับสนุนการให้บริการอื่นๆ
5. องค์กรของท่านมีการรวมกลุ่มพันธมิตร (Alliance) หรือไม่
 () มี () ไม่มี
6. องค์กรของท่านนำสินค้าจากทวีปใดเข้ามามากที่สุด
 () เอเชีย () อเมริกา () ยุโรป
 () ออสเตรเลีย () แอฟริกา () แอนตาร์กติก
 กติกา
 () ตะวันออกกลาง
7. องค์กรของท่านมีปริมาณการนำเข้าสินค้า _____ ตู้ต่อเดือน (TEU/MONTH)
8. ท่านคิดว่าสินค้าที่นำเข้าประเภทใดมีปัญหาที่สุด โปรดระบุตามลำดับ
 () สินค้าทั่วไป () สินค้าอันตราย () สินค้าควบคุม
 คุณหมุมิ

ส่วนที่ 2 : ปัญหา และอุปสรรคของการให้บริการของสายเรือ

โปรดทำเครื่องหมาย X ลงในช่องที่ท่านเลือกโดย

- ระดับ 5 เห็นด้วยอย่างมากที่สุด
 ระดับ 4 เห็นด้วยอย่างมาก
 ระดับ 3 เห็นด้วยอย่างปานกลาง
 ระดับ 2 เห็นด้วยอย่างน้อย
 ระดับ 1 เห็นด้วยอย่างน้อยที่สุด

แบบสอบถามชุดที่ 1 : ลูกค้าสัมพันธ์						
ข้อ	ปัญหา และอุปสรรคของการให้บริการของสายเรือ	ระดับความ คิดเห็น				
		5	4	3	2	1
ปัญหาระบบการสื่อสาร						
1	ผู้รับสินค้าแท้จริงไม่เข้าใจวิธีการการติดต่อผ่านระบบ Call Center ของสายเรือ					
2	Freight Forwarder/ Customs Brokerไม่เข้าใจวิธีการการติดต่อผ่านระบบ Call Center ของสายเรือ					
3	เจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์แจ้งข้อมูลสินค้านำเข้าให้กับผู้รับสินค้าแท้จริง 3 วัน ก่อนวัน ประมาณการเรือเข้า					
4	เจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์แจ้งข้อมูลสินค้านำเข้าให้กับFreight Forwarder/ Customs Broker 3 วัน ก่อนวันประมาณการเรือเข้า					
5	ผู้รับสินค้าแท้จริงไม่สามารถสื่อสารกับสายเรือผ่านทาง Email ได้เนื่องจากไม่สะดวกใช้ Email					
6	Freight Forwarder/ Customs Brokerไม่สามารถสื่อสารกับสายเรือผ่านทาง Email ได้ เนื่องจากไม่สะดวกใช้ Email					
7	ผู้รับสินค้าแท้จริงไม่เข้าใจรายละเอียดของเอกสารของสายเรือเนื่องจากเป็น ภาษาอังกฤษ					
8	Freight Forwarder/ Customs Brokerไม่เข้าใจรายละเอียดของเอกสารของสายเรือ เนื่องจากเป็นภาษาอังกฤษ					
9	เจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์มีจำนวนน้อยจึงไม่สามารถรับโทรศัพท์ที่ครบทุกสาย					
ปัญหาด้านเอกสาร						
1	ผู้รับสินค้าแท้จริงไม่เข้าใจรายละเอียดเอกสารของ B/L ที่เป็น Seaway Bill					

2	Freight Forwarder/ Customs Brokerไม่เข้าใจรายละเอียดเอกสารของ B/L ที่เป็น Seaway Bill				
3	ผู้รับสินค้าแท้จริงไม่เข้าใจรายละเอียดเอกสารของ B/L ที่เป็น Original BL				
4	Freight Forwarder/ Customs Brokerไม่เข้าใจรายละเอียดเอกสารของ B/L ที่เป็น Original BL				
5	ผู้รับสินค้าแท้จริงไม่เข้าใจรายละเอียดเอกสารของ B/L ที่เป็น Express BL				
6	Freight Forwarder/ Customs Brokerไม่เข้าใจรายละเอียดเอกสารของ B/L ที่เป็น Express BL				
7	ผู้รับสินค้าไม่เข้าใจรายละเอียดตามเอกสาร Arrival Notice เช่น ชื่อเรือถ่ายลำ วันประมาณการเรือเข้า ทำนำเข้า				
8	Freight Forwarder/ Customs Broker เข้าใจรายละเอียดตามเอกสาร Arrival Notice เช่น ชื่อเรือถ่ายลำ วันประมาณการเรือเข้า ทำนำเข้า				
9	ผู้รับสินค้าแท้จริงขอแก้ไขเอกสารซึ่งรายละเอียดของการส่งสินค้าไม่ตรงกับรายละเอียดบนB/L				
10	Freight Forwarder/ Customs Brokerขอแก้ไขเอกสารซึ่งรายละเอียดของการส่งสินค้าไม่ตรงกับรายละเอียดบนB/L				
11	เอกสารของของผู้รับสินค้า เช่น Packing List , Invoice ไม่ตรงกับรายละเอียดของ B/L				
ปัญหาด้านการปฏิบัติงาน					
1	ผู้รับสินค้าไม่ยืนยันรายละเอียดของการส่งสินค้า (amendment) ตามเวลาที่กำหนด				
2	Freight Forwarder/ Customs Broker ไม่ยืนยันรายละเอียดของการส่งสินค้า (amendment) ตามเวลาที่กำหนด				

3	ผู้รับสินค้าไม่แจ้งรายละเอียดของสินค้าอันตราย				
4	Freight Forwarder/ Customs Broker ไม่แจ้งรายละเอียดของสินค้าอันตราย				
5	Cargo Manifest ของสายเรือยังเป็นระบบ EDI แต่ใบขนสินค้าขาเข้าของผู้รับสินค้าเป็นระบบ Paperless				
6	สายเรือขนส่งสินค้าล่าช้ากว่าที่กำหนดไว้				
ปัญหาด้านความรู้ความเข้าใจ					
1	ผู้รับสินค้าแท้จริงไม่รู้กฎระเบียบ ข้อบังคับเรื่องสินค้าอันตรายของการท่าเรือ				
2	Freight Forwarder/ Customs Broker ไม่รู้กฎระเบียบ ข้อบังคับเรื่องสินค้าอันตรายของการท่าเรือ				
3	เจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ไม่รู้กฎระเบียบ ข้อบังคับเรื่องสินค้าอันตรายของการท่าเรือ				
4	ผู้รับสินค้าแท้จริงไม่รู้กฎระเบียบ ข้อบังคับของพิธีการศุลกากรนำเข้า เรื่อง Intransit to Laos ของกรมศุลกากร				
5	Freight Forwarder/ Customs Broker ไม่รู้กฎระเบียบ ข้อบังคับของพิธีการศุลกากรนำเข้า เรื่อง Intransit to Laos ของกรมศุลกากร				
6	เจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ไม่รู้กฎระเบียบ ข้อบังคับของพิธีการศุลกากรนำเข้า เรื่อง Intransit to Laos ของกรมศุลกากร				
7	ผู้รับสินค้าแท้จริงไม่รู้กฎระเบียบ ข้อบังคับของพิธีการศุลกากรนำเข้า เรื่อง Transshipment Cargo ของกรมศุลกากร				
8	Freight Forwarder/ Customs Broker ไม่รู้กฎระเบียบ ข้อบังคับของพิธีการศุลกากรนำเข้า เรื่อง Transshipment Cargo ของกรมศุลกากร				

9	เจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ไม่รู้กฎระเบียบ ข้อบังคับของพิธีการศุลกากรนำเข้า เรื่อง Transshipment Cargo ของกรมศุลกากร					
	อื่นๆ					
1	ผู้นำเข้าลักลอบนำเข้าสินค้าผิดกฎหมาย (Smuggling Cargo)					
2	Freight Forwarder/ Customs Broker ลักลอบนำเข้าสินค้าผิดกฎหมาย (Smuggling Cargo)					
3	สายเรือไม่สามารถตรวจสอบได้ว่าผู้รับสินค้าแท้จริง เป็นเจ้าของสินค้าที่ถูกต้องหรือไม่					
4	สายเรือไม่สามารถตรวจสอบได้ว่าตัวแทนออกของที่ติดต่อเข้ามายังสายเรือ เป็นตัวแทนออกของที่ลูกค้าใช้จริงหรือไม่					
5	ผู้รับสินค้าไม่ตรวจปล่อยสินค้าประเภท Non Value Cargo เช่น เศษเหล็ก เศษ กระจาด เศษผ้า ตามเวลาที่กำหนด					

ผู้จัดทำแบบสอบถามขอขอบคุณทุกท่านที่สละเวลา และให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

4. องค์กรของท่านนำสินค้าจากทวีปใดเข้ามามากที่สุด

- | | | |
|----------------------|-----------------|---------------------|
| () เอเชีย | () อเมริกา | () ยุโรป |
| () ออสเตรเลีย | () แอฟริกา | () แอนตาร์กติก |
| () ตะวันออกกลาง | | |

5. องค์กรของท่านมีปริมาณการนำเข้าสินค้า _____ ต่อดังต่อไปนี้ (TEU/MONTH)

ส่วนที่ 2 : ปัญหา และอุปสรรคของการให้บริการของสายเรือ

โปรดทำเครื่องหมาย X ลงในช่องที่ท่านเลือกโดย

- | | |
|---------|-------------------------|
| ระดับ 5 | เห็นด้วยอย่างมากที่สุด |
| ระดับ 4 | เห็นด้วยอย่างมาก |
| ระดับ 3 | เห็นด้วยอย่างปานกลาง |
| ระดับ 2 | เห็นด้วยอย่างน้อย |
| ระดับ 1 | เห็นด้วยอย่างน้อยที่สุด |

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

แบบสอบถามชุดที่ 2 : ผู้รับสินค้า						
ข้อ	ปัญหา และอุปสรรคของการให้บริการของสายเรือ	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
ปัญหาระบบการสื่อสาร						
1	ผู้รับสินค้าแท้จริงไม่เข้าใจวิธีการการติดต่อผ่านระบบ Call Center ของสายเรือ					
2	Freight Forwarder/ Customs Brokerไม่เข้าใจวิธีการการติดต่อผ่านระบบ Call Center ของสายเรือ					
3	เจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์แจ้งข้อมูลสินค้านำเข้าให้กับผู้รับสินค้าแท้จริง 3 วัน ก่อนวันประมาณการเรือเข้า					
4	เจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์แจ้งข้อมูลสินค้านำเข้าให้กับ Freight Forwarder/ Customs Broker 3 วัน ก่อนวันประมาณการเรือเข้า					
5	ผู้รับสินค้าแท้จริงไม่สามารถสื่อสารกับสายเรือผ่านทาง Email ได้เนื่องจากไม่สะดวกใช้ Email					
6	Freight Forwarder/ Customs Brokerไม่สามารถสื่อสารกับสายเรือผ่านทาง Email ได้เนื่องจากไม่สะดวกใช้ Email					
7	ผู้รับสินค้าแท้จริงไม่เข้าใจรายละเอียดของเอกสารของสายเรือ เนื่องจากเป็นภาษาอังกฤษ					
8	Freight Forwarder/ Customs Brokerไม่เข้าใจรายละเอียดของเอกสารของสายเรือเนื่องจากเป็นภาษาอังกฤษ					
9	เจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์มีจำนวนน้อยจึงไม่สามารถรับโทรศัพท์ได้ครบทุกสาย					
ปัญหาด้านเอกสาร						
1	ผู้รับสินค้าแท้จริงไม่เข้าใจรายละเอียดเอกสารของ B/L ที่เป็น Seaway Bill					

2	Freight Forwarder/ Customs Brokerไม่เข้าใจรายละเอียดเอกสารของ B/L ที่เป็น Seaway Bill				
3	ผู้รับสินค้าแท้จริงไม่เข้าใจรายละเอียดเอกสารของ B/L ที่เป็น Original BL				
4	Freight Forwarder/ Customs Brokerไม่เข้าใจรายละเอียดเอกสารของ B/L ที่เป็น Original BL				
5	ผู้รับสินค้าแท้จริงไม่เข้าใจรายละเอียดเอกสารของ B/L ที่เป็น Express BL				
6	Freight Forwarder/ Customs Brokerไม่เข้าใจรายละเอียดเอกสารของ B/L ที่เป็น Express BL				
7	ผู้รับสินค้าไม่เข้าใจรายละเอียดตามเอกสาร Arrival Notice เช่น ชื่อเรือถ่ายลำ วันประมาณการเรือเข้า ทำนำเข้า				
8	Freight Forwarder/ Customs Broker เข้าใจรายละเอียดตามเอกสาร Arrival Notice เช่น ชื่อเรือถ่ายลำ วันประมาณการเรือเข้า ทำนำเข้า				
9	ผู้รับสินค้าแท้จริงขอแก้ไขเอกสารซึ่งรายละเอียดของการส่งสินค้าไม่ตรงกับรายละเอียดบนB/L				
10	Freight Forwarder/ Customs Brokerขอแก้ไขเอกสารซึ่งรายละเอียดของการส่งสินค้าไม่ตรงกับรายละเอียดบนB/L				
11	เอกสารของของผู้รับสินค้า เช่น Packing List , Invoice ไม่ตรงกับรายละเอียดของ B/L				
ปัญหาด้านการปฏิบัติงาน					
1	ผู้รับสินค้าไม่ยืนยันรายละเอียดของการส่งสินค้า (amendment) ตามเวลาที่กำหนด				
2	Freight Forwarder/ Customs Broker ไม่ยืนยันรายละเอียดของการส่งสินค้า(amendment) ตามเวลาที่กำหนด				

3	ผู้รับสินค้าไม่แจ้งรายละเอียดของสินค้าอันตราย				
4	Freight Forwarder/ Customs Broker ไม่แจ้งรายละเอียดของสินค้าอันตราย				
5	Cargo Manifest ของสายเรือยังเป็นระบบ EDI แต่ใบขนสินค้าขาเข้าของผู้รับสินค้าเป็นระบบ Paperless				
6	สายเรือขนส่งสินค้าล่าช้ากว่าที่กำหนดไว้				
ปัญหาด้านความรู้ความเข้าใจ					
1	ผู้รับสินค้าแท้จริงไม่รู้กฎระเบียบ ข้อบังคับเรื่องสินค้าอันตรายของการท่าเรือ				
2	Freight Forwarder/ Customs Broker ไม่รู้กฎระเบียบ ข้อบังคับเรื่องสินค้าอันตรายของการท่าเรือ				
3	เจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ไม่รู้กฎระเบียบ ข้อบังคับเรื่องสินค้าอันตรายของการท่าเรือ				
4	ผู้รับสินค้าแท้จริงไม่รู้กฎระเบียบ ข้อบังคับของพิธีการศุลกากรนำเข้า เรื่อง Intransit to Laos ของกรมศุลกากร				
5	Freight Forwarder/ Customs Broker ไม่รู้กฎระเบียบ ข้อบังคับของพิธีการศุลกากรนำเข้า เรื่อง Intransit to Laos ของกรมศุลกากร				
6	เจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ไม่รู้กฎระเบียบ ข้อบังคับของพิธีการศุลกากรนำเข้า เรื่อง Intransit to Laos ของกรมศุลกากร				
7	ผู้รับสินค้าแท้จริงไม่รู้กฎระเบียบ ข้อบังคับของพิธีการศุลกากรนำเข้า เรื่อง Transhipment Cargo ของกรมศุลกากร				
8	Freight Forwarder/ Customs Broker ไม่รู้กฎระเบียบ ข้อบังคับของพิธีการศุลกากรนำเข้า เรื่อง Transhipment Cargo ของกรมศุลกากร				

9	เจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ไม่รู้กฎระเบียบ ข้อบังคับของพิธีการศุลกากรนำเข้า เรื่อง Transshipment Cargo ของกรมศุลกากร				
	อื่นๆ				
1	Freight Forwarder/ Shipping Agent Broker ลักลอบนำเข้าสินค้าผิดกฎหมาย โดยแอบอ้างชื่อผู้รับสินค้า (Smuggling Cargo)				
2	สายเรือไม่สามารถตรวจสอบได้ว่าตัวแทนออกของที่ติดต่อเข้ามา ยังสายเรือ เป็นตัวแทนออกของที่ถูกค่าใช้จริงหรือไม่				

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

แบบสอบถาม

การศึกษาปัญหาด้านการบริการของฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์ในธุรกิจการสายเรือระหว่างประเทศ

ชุดที่ 3 : ตัวแทนจัดส่งสินค้า (Freight Forwarder)/ ตัวแทนออกของ (Customs Broker)

แบบสอบถามนี้จัดทำเพื่อศึกษาปัญหาด้านการให้บริการของฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์ในธุรกิจสายเรือระหว่างประเทศ เพื่อเป็นแนวทางการปรับปรุงการให้บริการของสายเรือ เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า และเพิ่มประสิทธิภาพของการให้บริการของสายเรือสำหรับสินค้านำเข้าอย่างสมบูรณ์

ผู้ศึกษาหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านในการตอบแบบสอบถามอย่างครบถ้วน

คำแนะนำ : แบบสอบถามนี้ประกอบด้วย 2 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม และข้อมูลขององค์กร

ส่วนที่ 2 : ปัญหาและอุปสรรคของการให้บริการของสายเรือ

ส่วนที่ 1: ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (โปรดทำเครื่องหมาย X ลงในช่อง () ที่ท่านเลือก

2. การศึกษา

- () อนุปริญญา หรือเทียบเท่า () ปริญญาตรี
() สูงกว่าปริญญาตรี () อื่นๆ.....

2. อายุการทำงาน

- () ต่ำกว่า 1 ปี () 1-3 ปี () 3-5 ปี () 5-7 ปี
() 7-9 ปี () 9 ขึ้นไป

3. องค์กรของท่าน เป็นตัวแทนจัดส่งสินค้า หรือตัวแทนออกของกี่บริษัท

- () 1- 5 บริษัท () 6-10 บริษัท
() 11-15 บริษัท () 16 บริษัทขึ้นไป

ส่วนที่ 2 : ปัญหา และอุปสรรคของการให้บริการของสายเรือ

โปรดทำเครื่องหมาย X ลงในช่องที่ท่านเลือกโดย

- | | |
|---------|-------------------------|
| ระดับ 5 | เห็นด้วยอย่างมากที่สุด |
| ระดับ 4 | เห็นด้วยอย่างมาก |
| ระดับ 3 | เห็นด้วยอย่างปานกลาง |
| ระดับ 2 | เห็นด้วยอย่างน้อย |
| ระดับ 1 | เห็นด้วยอย่างน้อยที่สุด |



ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

แบบสอบถามชุดที่ 3 : ตัวแทนจัดส่งสินค้า/ตัวแทนออกของ						
ข้อ	ปัญหา และอุปสรรคของการให้บริการของสายเรือ	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
ปัญหาระบบการสื่อสาร						
1	ผู้รับสินค้าแท้จริงไม่เข้าใจวิธีการการติดต่อผ่านระบบ Call Center ของสายเรือ					
2	Freight Forwarder/ Customs Brokerไม่เข้าใจวิธีการการติดต่อผ่านระบบ Call Center ของสายเรือ					
3	เจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์แจ้งข้อมูลสินค้านำเข้าให้กับผู้รับสินค้าแท้จริง 3 วัน ก่อนวันประมาณการเรือเข้า					
4	เจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์แจ้งข้อมูลสินค้านำเข้าให้กับ Freight Forwarder/ Customs Broker 3 วัน ก่อนวันประมาณการเรือเข้า					
5	ผู้รับสินค้าแท้จริงไม่สามารถสื่อสารกับสายเรือผ่านทาง Email ได้เนื่องจากไม่สะดวกใช้ Email					
6	Freight Forwarder/ Customs Brokerไม่สามารถสื่อสารกับสายเรือผ่านทาง Email ได้เนื่องจากไม่สะดวกใช้ Email					
7	ผู้รับสินค้าแท้จริงไม่เข้าใจรายละเอียดของเอกสารของสายเรือ เนื่องจากเป็นภาษาอังกฤษ					
8	Freight Forwarder/ Customs Brokerไม่เข้าใจรายละเอียดของเอกสารของสายเรือเนื่องจากเป็นภาษาอังกฤษ					
9	เจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์มีจำนวนน้อยจึงไม่สามารถรับโทรศัพท์ได้ครบทุกสาย					
ปัญหาด้านเอกสาร						

1	ผู้รับสินค้าแท้จริงไม่เข้าใจรายละเอียดเอกสารของ B/L ที่เป็น Seaway Bill				
2	Freight Forwarder/ Customs Brokerไม่เข้าใจรายละเอียดเอกสารของ B/L ที่เป็น Seaway Bill				
3	ผู้รับสินค้าแท้จริงไม่เข้าใจรายละเอียดเอกสารของ B/L ที่เป็น Original BL				
4	Freight Forwarder/ Customs Brokerไม่เข้าใจรายละเอียดเอกสารของ B/L ที่เป็น Original BL				
5	ผู้รับสินค้าแท้จริงไม่เข้าใจรายละเอียดเอกสารของ B/L ที่เป็น Express BL				
6	Freight Forwarder/ Customs Brokerไม่เข้าใจรายละเอียดเอกสารของ B/L ที่เป็น Express BL				
7	ผู้รับสินค้าไม่เข้าใจรายละเอียดตามเอกสาร Arrival Notice เช่น ชื่อเรือถ่ายลำ วันประมาณการเรือเข้า ทำนำเข้า				
8	Freight Forwarder/ Customs Broker เข้าใจรายละเอียดตามเอกสาร Arrival Notice เช่น ชื่อเรือถ่ายลำ วันประมาณการเรือเข้า ทำนำเข้า				
9	ผู้รับสินค้าแท้จริงขอแก้ไขเอกสารซึ่งรายละเอียดของการส่งสินค้าไม่ตรงกับรายละเอียดบนB/L				
10	Freight Forwarder/ Customs Brokerขอแก้ไขเอกสารซึ่งรายละเอียดของการส่งสินค้าไม่ตรงกับรายละเอียดบนB/L				
11	เอกสารของของผู้รับสินค้า เช่น Packing List , Invoice ไม่ตรงกับรายละเอียดของ B/L				
ปัญหาด้านการปฏิบัติงาน					
1	ผู้รับสินค้าไม่ยืนยันรายละเอียดของการส่งสินค้า (amendment) ตามเวลาที่กำหนด				

2	Freight Forwarder/ Customs Broker ไม่ยื่นยื่นรายละเอียด ของการส่งสินค้า(amendment) ตามเวลาที่กำหนด					
3	ผู้รับสินค้าไม่แจ้งรายละเอียดของสินค้าอันตราย					
4	Freight Forwarder/ Customs Broker ไม่แจ้งรายละเอียด ของสินค้าอันตราย					
5	Cargo Manifest ของสายเรือยังเป็นระบบ EDI แต่ใบขน สินค้าขาเข้าของผู้รับสินค้าเป็นระบบ Paperless					
6	สายเรือขนส่งสินค้าล่าช้ากว่าที่กำหนดไว้					
ปัญหาด้านความรู้ความเข้าใจ						
1	ผู้รับสินค้าแท้จริงไม่รู้กฎระเบียบ ข้อบังคับเรื่องสินค้าอันตราย ของการท่าเรือ					
2	Freight Forwarder/ Customs Broker ไม่รู้กฎระเบียบ ข้อบังคับเรื่องสินค้าอันตรายของการท่าเรือ					
3	เจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ไม่รู้กฎระเบียบ ข้อบังคับเรื่องสินค้า อันตรายของการท่าเรือ					
4	ผู้รับสินค้าแท้จริงไม่รู้กฎระเบียบ ข้อบังคับของพิธีการศุลกากร นำเข้า เรื่อง Intransit to Laos ของกรมศุลกากร					
5	Freight Forwarder/ Customs Broker ไม่รู้กฎระเบียบ ข้อบังคับของพิธีการศุลกากรนำเข้า เรื่อง Intransit to Laos ของกรมศุลกากร					
6	เจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ไม่รู้กฎระเบียบ ข้อบังคับของพิธีการ ศุลกากรนำเข้า เรื่อง Intransit to Laos ของกรมศุลกากร					
7	ผู้รับสินค้าแท้จริงไม่รู้กฎระเบียบ ข้อบังคับของพิธีการศุลกากร นำเข้า เรื่อง Transhipment Cargo ของกรมศุลกากร					

8	Freight Forwarder/ Customs Brokerไม่รู้จักภาวะเบียบ ข้อบังคับของพิธีการศุลกากรนำเข้า เรื่อง Transhipment Cargo ของกรมศุลกากร					
9	เจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ไม่รู้จักภาวะเบียบ ข้อบังคับของพิธีการ ศุลกากรนำเข้า เรื่อง Transhipment Cargo ของกรมศุลกากร					
	อื่นๆ					
1	ผู้นำเข้าลักลอบนำเข้าสินค้าผิดกฎหมาย (Smuggling Cargo)					



ศูนย์วิทยพัทยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตัวอย่างแบบสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ Customer Service

บริษัท :

ชื่อ :

ตำแหน่ง:

ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรเกี่ยวกับปัญหาของการนำเข้าสู่สินค้าอันตราย
และควรมีวิธีป้องกัน และแก้ไขปัญหอย่างไร



ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ประวัติผู้เขียนวิทยานิพนธ์

นางสาวพจนา สีนฤอุดม เกิดเมื่อวันที่ 18 กุมภาพันธ์ 2525 ที่จังหวัดกรุงเทพมหานคร สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี คณะศิลปศาสตร์ สาขาภาษาอังกฤษธุรกิจ มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ หลังจาก จบการศึกษาจึงได้เข้าทำงานที่บริษัท OOCL (Thailand) LTD. ในตำแหน่งเจ้าหน้าที่ Customer Service ในแผนกสินค้านำเข้า หลังจากนั้นได้เข้าศึกษาต่อใน หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการจัดการด้านโลจิสติกส์ (สหสาขา) คณะบัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ในปีการศึกษา 2551



ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย